

「2021年度 お客さまアンケート」の結果

2021年9月、「2021年度 お客さまアンケート」を実施いたしましたので、その結果をお知らせいたします。本アンケートは、2019年度より年に一度実施しており、今回が3回目となります。

ご多忙の中、アンケートにご協力いただきましたお客さまに心から御礼申し上げます。お寄せいただきましたご意見・ご助言にお応えすべく、社員一同尽力して参りますので、引き続きよろしくご意見申し上げます。

1. 実施内容

(1) アンケート対象先

2020年7月1日～2021年7月31日に、当社が保険契約の締結の媒介をさせていただいたお客さま（140社）。

(2) アンケート内容

◎ お客さまの満足度（お取引の各プロセスにおける弊社担当者の評価）

Q1：意向把握、Q2：補償内容説明、Q3：保険会社選定に係る情報提供、
Q4：意向確認、Q5：手続き・段取り、Q6：知識・提案力、Q7：マナー、
Q8：全体的印象

◎ 弊社に対して

Q10：信頼度、Q11：他のお客さまへの紹介可否

の10項目について

1. 大変良い・十分、2. 良い・まず十分、3. どちらとも言えない、
4. 悪い・やや不十分、5. 大変悪い・不十分、の5段階で評価いただくものです。
その他にQ9、Q12～Q17はご意見ご要望等をご回答いただきました。

2. アンケート回答率

回答 93社 / 140社 = 66.4%（前回 123社 / 140社 = 87.9%から 21.5ポイント減少）

コロナ禍の影響等にもかかわらずご回答いただきましたお客さまには、重ねて御礼申し上げます。今後、より多くのお客さまのご意見が賜れるよう、実施方法、手続き等の見直しを進めてまいります。

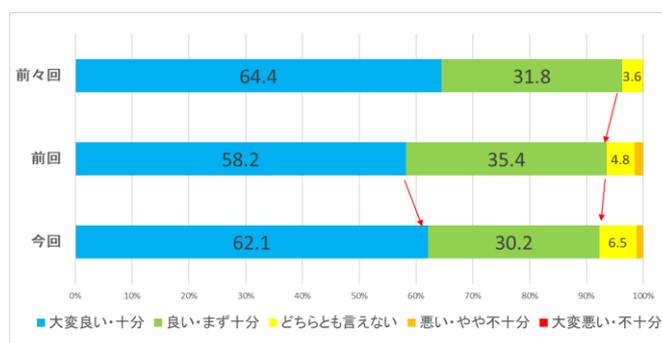
3. アンケート結果

(1) お客さま満足度

弊社では、お取引の各プロセスにおいて、弊社担当者が適切に手続きを進め、お客さまにご満足いただける対応ができていたかという点を特に重視し、この観点から、アンケートのQ1~Q8における、評価1（大変良い・十分）と評価2（良い・まず十分）の割合の合計を、「お客さま満足度」として、お客さま本位の業務運営に関する重要な指標のひとつとしております。

今回の「お客さま満足度」は、92.3%で、評価3（どちらとも言えない）の割合が増加し、前回の93.6%より1.3ポイント低下しました。今回は、対象の期間ほぼすべてが、コロナ禍による行動制限を受ける期間と重なり、お客さまとのコミュニケーションがやや希薄化したこともあろうかと思われます。しかし、評価1の割合は増加していることから、いかなる状況においても、お客さま対応を向上させる手立てはあると考えております。今後、より多くのお客さまにご満足いただけるようお取引の各プロセスにおいて、的確、迅速かつ丁寧な対応に一層の努力をしております。

Q1~Q8の合計	今回	前回	前々回
1. 大変良い・十分	62.1%	58.2%	64.4%
2. 良い・まず十分	30.2	35.4	31.8
3. どちらとも言えない	6.5	4.8	3.6
4. 悪い・やや不十分	1.2	1.6	0.1
5. 大変悪い・不十分	0.0	0.0	0.0



(2) 各質問に対するご回答の集計結果（回答割合は小数点以下四捨五入しております）

NO	質問	回答	回答割合(%)		回答割合のグラフ																		
			今回	前回																			
Q1	弊社の担当者は、保険契約のご提案・ご契約に先立ち、お客さまがどのような保険（補償内容）を希望されているか、お客さまとの対話や説明資料を用いて十分把握するように努めていましたでしょうか？	1 十分努めていた 2 努めていた 3 どちらとも言えない 4 やや不十分 5 全く不十分	68 23 8 2 0	62 33 2 2 0	<table border="1"> <caption>Q1の回答割合</caption> <thead> <tr> <th>評価</th> <th>前々回</th> <th>今回</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>62</td> <td>68</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>33</td> <td>23</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>2</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>2</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	評価	前々回	今回	1	62	68	2	33	23	3	2	8	4	2	2	5	0	0
評価	前々回	今回																					
1	62	68																					
2	33	23																					
3	2	8																					
4	2	2																					
5	0	0																					

NO	質問	回答	回答割合(%)		回答割合のグラフ																		
			今回	前回																			
Q2	弊社の担当者は、保険契約の内容（補償内容や特約条項など「仕様書」に記載されている事項等）についてわかりやすく、十分な説明を行いましたでしょうか？	1 十分に行った 2 行った 3 どちらとも言えない 4 やや不十分 5 全く不十分	63 27 8 2 0	56 36 6 2 0	<table border="1"> <caption>Q2 回答割合のグラフ</caption> <thead> <tr> <th>回答</th> <th>前回 (%)</th> <th>今回 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 十分に行った</td> <td>56</td> <td>63</td> </tr> <tr> <td>2 行った</td> <td>36</td> <td>27</td> </tr> <tr> <td>3 どちらとも言えない</td> <td>6</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>4 やや不十分</td> <td>2</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>5 全く不十分</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	回答	前回 (%)	今回 (%)	1 十分に行った	56	63	2 行った	36	27	3 どちらとも言えない	6	8	4 やや不十分	2	2	5 全く不十分	0	0
回答	前回 (%)	今回 (%)																					
1 十分に行った	56	63																					
2 行った	36	27																					
3 どちらとも言えない	6	8																					
4 やや不十分	2	2																					
5 全く不十分	0	0																					
Q3	弊社の担当者は、お客さまが保険会社を選定するに際し、その判断材料となる情報をわかりやすく、十分に提供しましたでしょうか？	1 十分に提供した 2 提供した 3 どちらとも言えない 4 やや不十分 5 全く不十分	59 32 7 2 0	58 38 7 2 0	<table border="1"> <caption>Q3 回答割合のグラフ</caption> <thead> <tr> <th>回答</th> <th>前回 (%)</th> <th>今回 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 十分に提供した</td> <td>58</td> <td>59</td> </tr> <tr> <td>2 提供した</td> <td>33</td> <td>32</td> </tr> <tr> <td>3 どちらとも言えない</td> <td>7</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>4 やや不十分</td> <td>2</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>5 全く不十分</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	回答	前回 (%)	今回 (%)	1 十分に提供した	58	59	2 提供した	33	32	3 どちらとも言えない	7	7	4 やや不十分	2	2	5 全く不十分	0	0
回答	前回 (%)	今回 (%)																					
1 十分に提供した	58	59																					
2 提供した	33	32																					
3 どちらとも言えない	7	7																					
4 やや不十分	2	2																					
5 全く不十分	0	0																					
Q4	弊社の担当者は、お客さまが契約を締結する前に、契約内容がお客さまのご意向に沿った内容であることを、お客さまとの対話を通じて十分に確認しましたでしょうか？	1 十分に確認した 2 確認した 3 どちらとも言えない 4 やや不十分 5 全く不十分	68 23 8 2 0	60 34 4 2 0	<table border="1"> <caption>Q4 回答割合のグラフ</caption> <thead> <tr> <th>回答</th> <th>前回 (%)</th> <th>今回 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 十分に確認した</td> <td>60</td> <td>68</td> </tr> <tr> <td>2 確認した</td> <td>34</td> <td>23</td> </tr> <tr> <td>3 どちらとも言えない</td> <td>4</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>4 やや不十分</td> <td>2</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>5 全く不十分</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	回答	前回 (%)	今回 (%)	1 十分に確認した	60	68	2 確認した	34	23	3 どちらとも言えない	4	8	4 やや不十分	2	2	5 全く不十分	0	0
回答	前回 (%)	今回 (%)																					
1 十分に確認した	60	68																					
2 確認した	34	23																					
3 どちらとも言えない	4	8																					
4 やや不十分	2	2																					
5 全く不十分	0	0																					
Q5	弊社の担当者の段取りや書類の手続きはスムーズでしたでしょうか？	1 大変スムーズだった 2 スムーズだった 3 どちらとも言えない 4 スムーズではなかった 5 全くスムーズではなかった	55 38 8 0 0	57 35 6 2 0	<table border="1"> <caption>Q5 回答割合のグラフ</caption> <thead> <tr> <th>回答</th> <th>前回 (%)</th> <th>今回 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 大変スムーズだった</td> <td>57</td> <td>55</td> </tr> <tr> <td>2 スムーズだった</td> <td>35</td> <td>38</td> </tr> <tr> <td>3 どちらとも言えない</td> <td>6</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>4 スムーズではなかった</td> <td>2</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>5 全くスムーズではなかった</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	回答	前回 (%)	今回 (%)	1 大変スムーズだった	57	55	2 スムーズだった	35	38	3 どちらとも言えない	6	8	4 スムーズではなかった	2	0	5 全くスムーズではなかった	0	0
回答	前回 (%)	今回 (%)																					
1 大変スムーズだった	57	55																					
2 スムーズだった	35	38																					
3 どちらとも言えない	6	8																					
4 スムーズではなかった	2	0																					
5 全くスムーズではなかった	0	0																					
Q6	弊社の担当者に、保険に関する知識・提案力があると思われますか？	1 大変ある 2 ある 3 どちらとも言えない 4 あまり無い 5 全く無い	60 32 7 1 0	54 39 6 2 0	<table border="1"> <caption>Q6 回答割合のグラフ</caption> <thead> <tr> <th>回答</th> <th>前回 (%)</th> <th>今回 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 大変ある</td> <td>54</td> <td>60</td> </tr> <tr> <td>2 ある</td> <td>39</td> <td>32</td> </tr> <tr> <td>3 どちらとも言えない</td> <td>6</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>4 あまり無い</td> <td>2</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>5 全く無い</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	回答	前回 (%)	今回 (%)	1 大変ある	54	60	2 ある	39	32	3 どちらとも言えない	6	7	4 あまり無い	2	1	5 全く無い	0	0
回答	前回 (%)	今回 (%)																					
1 大変ある	54	60																					
2 ある	39	32																					
3 どちらとも言えない	6	7																					
4 あまり無い	2	1																					
5 全く無い	0	0																					

NO	質問	回答	回答割合(%)		回答割合のグラフ	
			今回	前回		
Q7	弊社の担当者のマナーや言葉遣いはいかがでしたでしょうか？	1 大変良かった 2 良かった 3 どちらとも言えない 4 悪かった 5 非常に悪かった	71 26 3 0 0	69 30 1 0 0		
Q8	今回のご契約について、全体的な印象をお聞かせください。	1 大変満足している 2 満足している 3 どちらとも言えない 4 不満である 5 大変不満である	53 42 5 0 0	50 42 7 1 0		
Q9	Q8で4または5とご回答頂いた方は、具体的にどのような点がご不満であったかお聞かせください。	今回該当なし				
Q10	銀泉リスクソリューションズは信頼できると思われますか？	1 大変信頼できる 2 信頼できる 3 どちらとも言えない 4 あまり信頼できない 5 全く信頼できない	62 33 4 0 0	54 44 2 0 0		
Q11	銀泉リスクソリューションズを貴社の関係会社やお取引先に紹介したいと思われませんか？	1 是非紹介したい 2 紹介してもよい 3 どちらとも言えない 4 あまり紹介したくない 5 絶対紹介したくない	33 41 24 0 2	29 43 28 1 0		
Q12	Q11で4または5とご回答頂いた方は、具体的にどのような理由かお聞かせ下さい	(お客さまが) 公的機関であるため (ご回答は1件のみ)				

NO	質問	回答	回答割合(%)		回答割合のグラフ																					
			今回	前回																						
Q13	銀泉リスクソリューションズを仲立人としてご指名頂いている理由（複数回答可のため、回答割合の合計は100%超）	1 従来から指名しているから 2 担当者が信頼できるから 3 他の仲立人より提案内容が良いから 4 事故発生時に適切な助言をくれるから 5 その他	85 38 3 11 9	91 35 7 15 5	<table border="1"> <caption>Q13 回答割合のグラフ</caption> <thead> <tr> <th>回答</th> <th>前回 (%)</th> <th>今回 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>91</td> <td>85</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>35</td> <td>38</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>7</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>15</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>5</td> <td>9</td> </tr> </tbody> </table>	回答	前回 (%)	今回 (%)	1	91	85	2	35	38	3	7	3	4	15	11	5	5	9			
回答	前回 (%)	今回 (%)																								
1	91	85																								
2	35	38																								
3	7	3																								
4	15	11																								
5	5	9																								
Q14	Q13で「5 その他」とご回答頂いた方は、具体的にどのような理由かお聞かせください。	<ul style="list-style-type: none"> ・自社の実情をよく理解し適切な提案と懸案事項に対する細やかな助言があったから ・取引先からの紹介 ・当社のグループ会社である ・(担当者として) 社の方針に従っている など 																								
Q15	今後、どのようなサービスの提供を受けたいと思われますか？（複数回答可のため、回答割合の合計は100%超）	1 保険商品のより詳しい説明 2 貴社を取り巻くリスクに関する提案 3 お客さまにマッチした適切な保険の提案 4 事故の際の適切な助言 5 事故軽減策の提案 6 その他	27 34 68 45 12 1	19 33 64 34 7 5	<table border="1"> <caption>Q15 回答割合のグラフ</caption> <thead> <tr> <th>回答</th> <th>前回 (%)</th> <th>今回 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>19</td> <td>27</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>33</td> <td>34</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>64</td> <td>68</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>34</td> <td>45</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>7</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>5</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>	回答	前回 (%)	今回 (%)	1	19	27	2	33	34	3	64	68	4	34	45	5	7	12	6	5	1
回答	前回 (%)	今回 (%)																								
1	19	27																								
2	33	34																								
3	64	68																								
4	34	45																								
5	7	12																								
6	5	1																								
Q16	Q15で「6 その他」とご回答頂いた方は、具体的にどのようなものかお聞かせください。	<ul style="list-style-type: none"> ・現行以外の保険需要が今のところないので 																								
Q17	最後に、その他弊社に対するご意見・ご感想がありましたらお聞かせください。	<ul style="list-style-type: none"> ・弊社への謝意（依頼事項等に対する対応等に関して）20件 ・その他、個別のご質問数件 																								

以上