

保険会社の利用者満足度アンケート調査の実施状況とりまとめ

(平成17年4月実施)

1. 利用者へのアンケート調査の実施状況

	生命保険協会	損害保険協会	外国損害保険協会
実施している	32社 (82%)	16社 (73%)	8社 (40%)
実施していない	7社 (18%)	6社 (27%)	12社 (60%)
合 計	39社 (100%)	22社 (100%)	20社 (100%)

(未実施の場合、その理由)

- ・ 他の方で把握
 - － お客さまサービス担当による契約者の定例訪問、定期的を送付する契約内容のお知らせ、コールセンターからの新規契約者へのサンキューコール等の機会を活用
 - － ダイレクトチャネルにおいて利用者から会社への返信の機会を活用
 - － コールセンターへの照会等を分析
- ・ 苦情・相談の内容・件数が利用者満足度を反映していると思料
- ・ その他(主に損保)
 - － 設立間もないこと等から実施を準備中
 - － 契約更新率の推移を捕捉することにより間接的に把握
 - － 契約者は法人・団体が殆どで契約者数も多くないことから、営業部門等が個別的に対応
 - － 再保険専門会社等で一般利用者を対象としていないため、未実施

2. アンケート調査における項目(複数回答可)

	生命保険協会	損害保険協会	外国損害保険協会
窓口の挨拶、言葉遣いなどのマナー(職員の態度)	20社 (63%)	11社 (69%)	7社 (88%)
生命保険募集人・損害保険代理店の態度	14社 (44%)	8社 (50%)	2社 (25%)
用件への手際よい対応	22社 (69%)	11社 (69%)	5社 (63%)
待ち時間	9社 (28%)	3社 (19%)	0社 (0%)
店舗環境・設備	2社 (6%)	2社 (13%)	0社 (0%)
説明の分かりやすさ	24社 (75%)	12社 (75%)	7社 (88%)
各種情報の提供	16社 (50%)	8社 (50%)	4社 (50%)
商品の充実度	13社 (41%)	8社 (50%)	4社 (50%)
各種手数料について	0社 (0%)	1社 (6%)	0社 (0%)
苦情・相談対応について	5社 (16%)	6社 (38%)	1社 (13%)
総合的に見た満足度	26社 (81%)	11社 (69%)	6社 (75%)
その他	23社 (72%)	16社 (100%)	5社 (63%)
合 計	32社 (100%)	16社 (100%)	8社 (100%)

(その他)

【生命保険】

- ・ 希望する保障内容・保険金等支払
- ・ 加入動機、商品選択理由
- ・ 取扱い代理店の選択理由
- ・ 訪問頻度・状況、加入後対応・アフターフォロー内容

【損害保険】

- ・ 保険金支払の迅速さ
- ・ 自動車事故保険についての対応詳細(事故連絡時、事故処理時等)
- ・ 加入の際に重視すること、他商品との比較検討
- ・ 加入チャネルと理由、取扱い代理店の選択理由
- ・ 次回契約更新の可否

3. アンケート調査の方法

	生命保険協会	損害保険協会	外国損害保険協会
ダイレクトメール	20社 (59%)	8社 (38%)	4社 (33%)
ホームページ	1社 (3%)	1社 (5%)	3社 (25%)
ファックス送付	0社 (0%)	1社 (5%)	0社 (0%)
店頭で調査用紙を備付	0社 (0%)	1社 (5%)	0社 (0%)
その他	13社 (38%)	10社 (48%)	5社 (42%)
合計	34社 (100%)	21社 (100%)	12社 (100%)

(その他)

- ・ 契約案内等の送付文書に同封
- ・ 電話による聴き取り
- ・ 調査会社に委託

4. アンケート調査結果の活用

	生命保険協会	損害保険協会	外国損害保険協会
はい	32社 (100%)	16社 (100%)	8社 (100%)
定期的に役員会等に報告し、改善策等を検討	19社	6社	5社
専門の部署において、改善策等を検討	17社	5社	5社
その他	8社	12社	4社
いいえ	0社 (0%)	0社 (0%)	0社 (0%)
合計	32社 (100%)	16社 (100%)	8社 (100%)

(その他)

- ・ 随時、集計・分析して、役員等に報告
- ・ 内容に応じて担当部門において改善策等を検討
(商品開発部門で活用、営業部門で募集指導に活用、オペレーター対応改善に活用等)

5. アンケート調査結果の公表

	生命保険協会	損害保険協会	外国損害保険協会
はい	5社 (16%)	8社 (50%)	2社 (29%)
ホームページ	0社	3社	1社
ディスクロージャー誌	1社	1社	1社
プレス発表	1社	0社	0社
その他	5社	5社	3社
いいえ	27社 (84%)	8社 (50%)	5社 (71%)
合計	32社 (100%)	16社 (100%)	7社 (100%)

*未回答1社

6. アンケート調査結果に基づく改善策等についての公表

	生命保険協会	損害保険協会	外国損害保険協会
はい	0社 (0%)	1社 (7%)	0社 (0%)
いいえ	32社 (100%)	14社 (93%)	8社 (100%)
合計	32社 (100%)	15社 (100%)	8社 (100%)

*未回答1社

7. 利用者からの苦情・相談の収集・調査の方法(複数回答可)

	生命保険協会	損害保険協会	外国損害保険協会
お客さま相談室	26社 (81%)	16社 (100%)	6社 (75%)
コールセンター	32社 (100%)	11社 (69%)	4社 (50%)
その他	17社 (53%)	13社 (81%)	12社 (150%)
合計	32社 (100%)	16社 (100%)	8社 (100%)

(その他)

- ・ ホームページ上
- ・ 各担当部署において、窓口・電話・営業活動の中で収集・調査

8. 苦情・相談の業務運営への反映(複数回答可)

	生命保険協会	損害保険協会	外国損害保険協会
定期的に役員会等に報告し、改善策等を検討	29社 (91%)	12社 (75%)	8社 (100%)
専門の部署において、改善策等を検討	19社 (59%)	7社 (44%)	2社 (25%)
その他	9社 (28%)	8社 (50%)	9社 (113%)
合計	32社 (100%)	16社 (100%)	8社 (100%)

(その他)

- ・ サービススタンダードの策定と徹底
- ・ 社内部門横断で委員会を設置