

お客様本位の 業務運営の取組について

2024年度 取組内容

目標
お客様満足度

95%以上

アンケート
回答率

5%以上

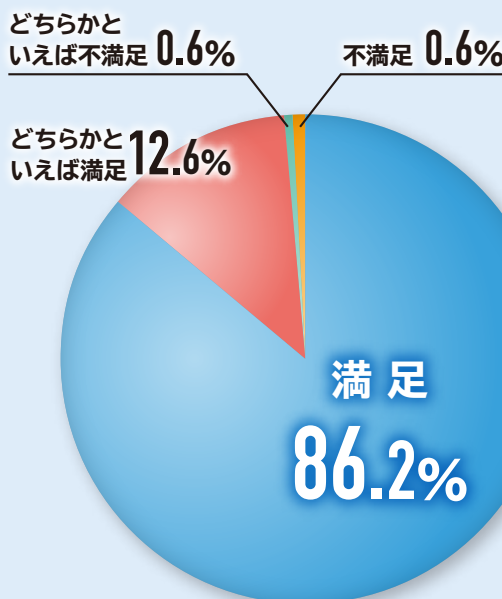
アフターフォロー
活動の実施
(2024年度後期より)

お客様満足度

[満足+どちらかといえば満足]

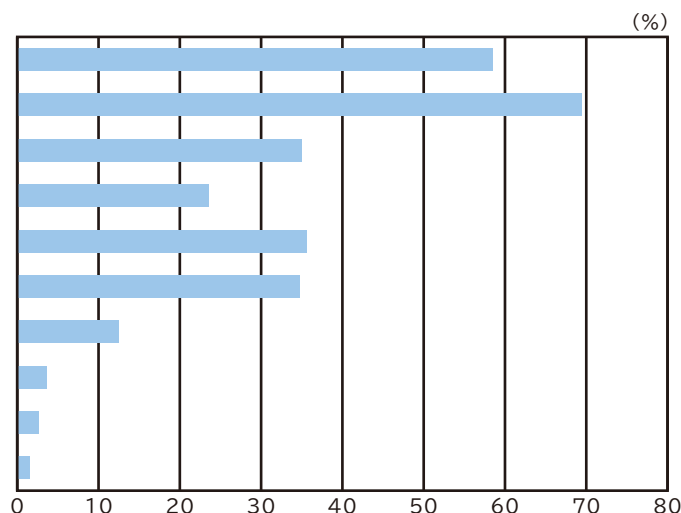
98.8%以上

満足度 (%)



「満足」と感じた理由

回答 137 件 ※最大3つまで選択可能	選択数	選択率
態度・言葉づかい	80	58.4%
契約内容の丁寧な説明	95	69.3%
希望する方法での説明・手続き	48	35.0%
契約手続実施のタイミングの早さ	32	23.4%
質問・依頼への対応の速さ・親切さ	49	35.8%
自分にあった補償内容の提案	47	34.3%
事故対応、保険金請求のサポート	17	12.4%
安全運転、事故防止につながるアドバイス	5	3.6%
防災・減災につながるアドバイス	4	2.9%
地域の情報、生活に役立つ情報の提供	2	1.5%



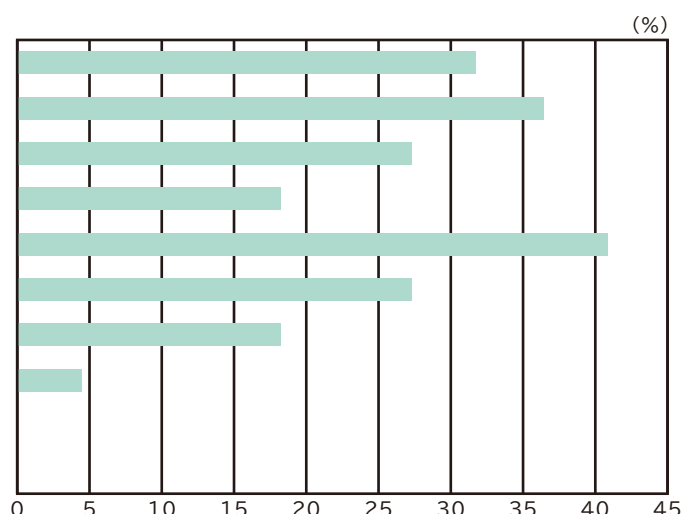
お客様に「満足」を得ていただいた最大の要因

契約内容の丁寧な説明

契約時には、適正でわかりやすい説明につとめ、お客様にご納得いただける内容で安心と安全をご提供できるよう、今後も努めていきます。また、わかりやすく説明させていただくために、今後もロールプレイなどの社員教育を実施していきます。

「満足」に至らなかった理由

回答 22 件 ※最大3つまで選択可能	選択数	選択率
態度・言葉づかい	7	31.8%
契約内容の丁寧な説明	8	36.4%
希望する方法での説明・手続き	6	27.3%
契約手続実施のタイミングの早さ	4	18.2%
質問・依頼への対応の速さ・親切さ	9	40.9%
自分にあった補償内容の提案	6	27.3%
事故対応、保険金請求のサポート	4	18.2%
安全運転、事故防止につながるアドバイス	1	4.5%
防災・減災につながるアドバイス	0	0.0%
地域の情報、生活に役立つ情報の提供	0	0.0%



お客様が「満足」に至らなかった最大の要因

質問・依頼への対応の速さ・親切さ

「満足」いただけなかった最大の要因は、「質問・依頼への対応の早さ・親切さ」。

弊社では、この結果を真摯に受け取り、今後の業務を改善いたします。

- 質問・依頼をお客様からお受けした場合は、当日もしくは翌日までにご連絡いたします。回答がすぐにできない場合は、その旨をお伝えし、途中経過のご報告をいたします。
- 説明は、丁寧に誤解がないように心がけます。
- 以上の内容を、全体会議にて周知し徹底いたします。

2024年度 アンケート回答率

アンケート回答率

3.21%

アンケートカウント対象契約のうち
回答した人の割合

回答件数

159件

カウント
対象件数

4,946件

2024年度は目標としていたアンケート回答率 5%に届かない結果となりました。この結果を受け、2025年度は取組のための専門チームを発足しました。より多くのお客様からのご意見をいただけるよう活動し、ご意見をもとによりよい業務運営を行えるよう取り組んでまいります。

2025年1月開始

生保アフターフォロー活動

実地件数

1月	2月	3月
45件	34件	38件

ご確認させて
いただく
主要内容

- ご契約内容のご不明点がないか
- 保険金のご請求漏れがないか
- ご住所・ご連絡先の変更がないか
- ご契約加入の事実、目的、経緯
- 商品の具体的内容 など

目標としていた、生命保険契約に対するアフターフォロー活動を、2025年1月より開始しました。アフターフォロー活動は、長期のご契約中の変更やご請求の漏れの防止、時間の経過によりご記憶が薄れることの防止の観点から、ご契約内容の「振り返り」をしていただくことを目的としています。今後も継続して活動を行ってまいります。

2025年度 目標について

2025年度は下記を目標として取組いたします

お客様満足度

95%以上

アンケート
回答率

5%以上

生保
アフターフォロー

90%以上