

【1】お客さまアンケート集計結果

■お客さまアンケートの評価方法

□対象：2022 年に当社でお申し込みされたお客さまの内、アンケート回答いただいた方

□収集方法：当社所定のお客さまアンケート用紙の郵送回収、対面記入、電話ヒアリング、および Web

□評価：各項目にて三段階、および十段階評価

■回答者

□回答者数：3,102 名（2021 年は 2,202 件）

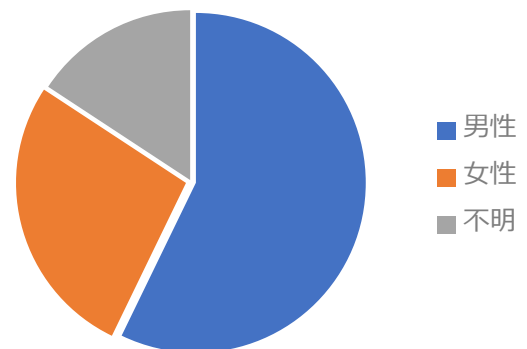
（旧アンケート：2,252 名 新アンケート：850 名）

※占率は小数点第二位を四捨五入しています

<回答者の性別分布>

性別	人数	占率 (%)
男性	1,774	57.2
女性	840	27.1
不明	488	15.7

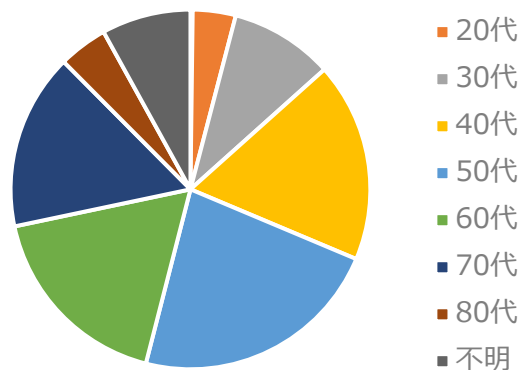
性別分布



<回答者の年代分布>

年代	人数	占率 (%)
10代	6	0.2
20代	120	3.9
30代	289	9.3
40代	557	18.0
50代	703	22.7
60代	549	17.7
70代	492	15.9
80代	137	4.4
不明	249	8.0

年代分布



[旧アンケート集計結果] (回答者数 2,252名)

①今回の保険商品のご案内はいかがでしたか。

回答	回答者数 (名)	占率 (%)
すごくよかった	775	34.4
満足した	1,337	59.4
もう少しと感じた	118	5.2
無回答	22	1.0

②今回担当したスタッフはいかがでしたか。

回答	回答者数 (名)	占率 (%)
すごくよかった	1,049	46.6
満足した	1,084	48.1
もう少しと感じた	96	4.3
無回答	23	1.0

③今回のご相談のお時間は適していましたか。

回答	回答者数 (名)	占率 (%)
適していた	1,861	82.6
適していなかった	121	5.4
どちらとも思わない	239	10.6
無回答	31	1.4

④今回の相談で、ご自分に合った保険は見つかりましたか。

回答	回答者数 (名)	占率 (%)
すごく合っている	731	32.5
満足している	1,222	54.3
まあまあと思う	264	11.7
無回答	35	1.6

⑤次の保険相談も、当社で相談したいと思われますか。

回答	回答者数 (名)	占率 (%)
是非したい	1,193	53.0
してもよい	878	39.0
どちらとも思わない	151	6.7
無回答	30	1.3

[新アンケート集計結果] (回答者数 850 名)

○個人・法人-更新 (回答者数 591 名)

① 担当者から、あらためて商品の内容説明はありましたか？

回答	回答者数 (名)	占率 (%)
あった	522	88.3
なかった	61	10.3
その他	8	1.4

② (①で「説明があった」場合) 商品の説明はわかりやすかったですか？
 〈10点 (わかりやすかった) ~ 1点 (わかりにくかった)〉

回答	回答者数 (名)	占率 (%)
10 わかりやすかった	315	60.3
9	70	13.4
8	89	17.0
7	20	3.8
6	12	2.3
5	8	1.5
4	1	0.2
3	1	0.2
無回答	6	1.1

※①で「説明があった」と回答した 522 名より

③ 更新の際、補償内容の変更をされましたか？

回答	回答者数 (名)	占率 (%)
した	163	27.6
しなかった	414	70.0
無回答 10	14	2.4

- ④ (③で「変更をされた」場合) ご自分に合った内容になったと思われませんか?
 〈10点(思う)～1点(思わない)〉

回答	回答者数(名)	占率(%)
10 思う	114	71.3
9	16	10.0
8	21	13.0
7	2	1.3
5	2	1.3
無回答	5	3.1

※③で「変更をした」と回答した163名より

- ⑤ 当代理店(担当者)で更新して頂けた理由を教えてください。

回答	回答者数(名)	占率(%)
以前から加入しているから	349	59.1
担当者が頼りになるから	256	43.3
連絡が取りやすかったから	211	35.7
問合わせや依頼への対応が 素早かったから	180	30.5
保険使用時に頼りになったから	104	17.6
情報提供をしてくれたから	98	16.6
保険料が安かったから	46	7.8
その他	14	2.4

⑥ 次回の更新も、当代理店に相談したいと思われますか？

〈10点（思う）～1点（思わない）〉

回答	回答者数（名）	占率（%）
10 思う	399	67.5
9	33	5.6
8	53	9.0
7	16	2.7
6	9	1.5
5	10	1.7
3	2	0.3
思わない	2	0.3
わからない	1	0.2
無回答	66	11.2

○個人・法人－新規異動（回答者数 259名）

① 商品の説明はわかりやすかったですか？

〈10点（わかりやすかった）～1点（わかりにくかった）〉

回答	回答者数（名）	占率（%）
10	178	68.7
9	35	13.5
8	30	11.6
7	8	3.1
6	1	0.4
5	3	1.2
4	1	0.4
1	1	0.4
無回答	2	0.8

② 今回ご契約いただいた商品は、ご自分に合っていると思われますか？

〈10点（思う）～1点（思わない）〉

回答	回答者数（名）	占率（%）
10	173	66.8
9	37	14.3
8	25	9.7
7	10	3.9
6	6	2.3
5	3	1.2
無回答	5	1.9

③ 担当者の接客態度・マナーはいかがでしたか？

〈10点（よかった）～1点（よくなかった）〉

回答	回答者数（名）	占率（%）
10	198	76.4
9	29	11.2
8	24	9.3
7	5	1.9
5	2	0.8
1	1	0.4

④ 担当者の全体的な印象はいかがですか？

〈10点（よかった）～1点（よくなかった）〉

回答	回答者数（名）	占率（%）
10	204	78.8
9	26	10.0
8	21	8.1
7	5	1.9
5	2	0.8
無回答	1	0.4

⑤ 当代理店でご契約いただいた理由を教えてください。

回答	回答者数（名）	占率（％）
対応が素早かったから	128	49.4
担当者が 頼りになりそうだったから	119	46.0
連絡が取りやすかったから	99	38.2
提案内容が良かったから	81	31.3
複数の商品を比較できたから	59	22.8
保険料が安かったから	39	15.1
その他	20	7.7

⑥ 今回のご相談以外に、相談したいことがありましたら教えてください。

（回答者数 58名）

回答	回答者数（名）	占率（％）
がん・医療保険について	20	34.5
事故例	12	20.7
自然災害（地震・水災等） について	11	19.0
相続について	10	17.2
その他	3	5.2
年金について	2	3.4

○フリーコメント例

- ・お世話になっています。今後共よろしく申し上げます。
- ・いつもよくしてもらっています。
- ・対応が早くて、資料等をすぐ送ってくれたので、1日からスタートする作業も心配なく入れます。
- ・助かりました。たくさんの質問にも丁寧に答えていただき、親切な方でした。
- ・ありがとうございました。今後共よろしく申し上げます。
- ・車両保険の金額が見直せる場合の金額が知りたいです。今後市場価格が上がった場合 UP できるのかどうか等。
- ・とても素早いご対応ありがとうございました。
- ・医療保険の加入を検討したい。
- ・事故発生した場合の流れを知りたいです。
- ・いろいろ資料を送って頂きありがとうございました。
- ・満期日が近づき文書にてお知らせいただきました。忘れるところでした。どうもありがとうございました。助かりました。
- ・保証機関が1年単位で更新が面倒
- ・ご相談して本当に良かったです。今後ともよろしく申し上げます。
- ・ミニフリ、ドラレコがいい。
- ・交通安全講習会の内容の打ち合わせができてよかった
- ・保険の事は、よく分からなかったのですが、丁寧な説明ありがとうございました。
- ・現在の保険内容が古い内容だったので、新しい医療保険を検討していた。
- ・お世話になっております。いつも元気で爽やかな対応、ありがとうございます。
- ・親切なお電話ありがとうございました。そのうちお目にかかりたいものです。
- ・迅速な対応でありがとうございました。大変、助かりました！
- ・親切にあらゆる面に対して、詳しく説明していただきました。
- ・いつも対応が早く感謝しています。担当の方がとても良い人で、全てスピーディーでとても満足しています。
- ・いつも丁寧かつ適切に対応していただいて、とても気持ちのよい対応だと思います。ありがとうございます。これからも引き続き宜しくお願いします。
- ・親切にあらゆる面に関して、詳しく説明していただきました。
- ・いつも丁寧に接して下さりありがたいです。なんでもお話できて、ありがとうございます。
- ・色々な保険会社が有り、加入できる保険が有り助かった。
- ・保険のことは良く分からなかったが、丁寧に説明してもらい、わかりやすかった。
- ・コロナでも入院が出て良かった。
- ・地震保険に入っていないので、いずれ話を聞いてみたいです。
- ・何度も足を運んでもらいますいません。
保険の事は良くわからなかったけど地震保険は必要だと思いました。
- ・信頼できる保険員さんです。

- ・保険料をなるべく安くなる様に提案してもらったので良かった。
- ・いつも電話での継続だが、ちゃんと説明してくれるので安心していきます。
- ・永く仕事をされていて信頼しています。
- ・毎回保険金額が上がっているので、あまり納得できないです。あと、書類が届いたのが、締め切り日まで余裕がなく検討しづらいので、もう少し早く送付して頂けると有難いです。
- ・持病があり、医療保険加入はきびしいと思ったが、色々調べて頂き充実した内容で加入できたので、有難かったです。
- ・他で引き受けしてもらえなかった契約ができたので良かった。(クラシックカー保険)
- ・記入用紙(申込書)は記入個所が少ないわりに文字数が多く見にくいです。
同じ項目が複数個所にあり(見積書と申込書)煩わしいです。
- ・紙面の関係か文字が小さく大変です。
- ・チェックをする所に印がついていて、とても良かったです。有難うございました。
- ・保険内容の見直しをして下さり、保険料が随分安くなりました。有難うございます。
- ・50年以上お世話になっています。いつもオンブにダッコです。もうしばらく、よろしくお願いいたします。
- ・希望通りの保険料の火災保険が見つかってよかった。
- ・スピーディーな対応で間に合わせて頂きとても感謝しています。
- ・笑顔で接していただきました。説明がとっても良かったです。今日はありがとうございました。
- ・歳を取ると保険料が上がるのはつらいなあ！
- ・ドラレコで停止している時(エンジンを切った状態)動作出来たらいいと思う(いたずら、当て逃げなど)
- ・先日の事故の際にはお世話になりました。長期の契約をお勧め頂き助かりました。今回も宜しくお願いします。
- ・保険の事は良くわからないまま今迄加入していたが、見直し出来て良かったです。
- ・ヒアリングや提案が的確で、将来を見通しながら商品を選ぶことができました。
- ・迅速な対応と質問に対しての適格なお答え、ありがとうございました。
- ・高齢の母にもわかりやすい説明をしてくれて良かったです。今後ともよろしくお願い致します。

【2】お客さまからの声集計結果

■取組内容で定めた「KPI の設定、および公表内容」

□お客さまからの声の収集・集計

※より多くお客さまの声を収集し業務改善に活かすため、前年比 1.1 倍のお客さまからの声を収集します

■お客さまからの声の収集・集計方法

□対象：2022 年にお客さまから下記申出区分のご意見等をいただいたもの

- ①お褒めの言葉
- ②お問い合わせ・ご相談・ご要望
- ③ご不満
- ④その他

□収集方法：お客さまからいただいたご意見等を募集人が社内ツールで申告

□お客さまからの声件数：3,702 件（2021 年は 2,939 件）

※占率は小数点第二位を四捨五入しています

<お客さまからの声の申出区分毎集計>

申し出区分	2022 年	
	件数	占率 (%)
お褒めの言葉	373	10.1
お問い合わせ・ご相談・ご要望	2,900	78.5
ご不満	290	7.9
その他	130	3.5

<お客さまからの声の原因区分毎集計>

申し出区分	2022 年	
	件数	占率 (%)
新規・追加相談	674	18.2
更改	635	17.2
保全・異動・解約	815	22.0
契約内容確認	567	15.3
収納	152	4.1
保険金・給付金	684	18.5
個人情報関連	12	0.3
保険会社関連	62	1.7
その他	101	2.7

■お客さまからの声の例と共有・改善等の検討結果

① ドライブレコーダー関連のお声

[お客さまからの声]

自動車継続手続き時、ドラレコ運転特性割引の効果が表れた。覚えて無かったのでとてもうれしいです。時々AとかBとか出るから何かな?とは思っていましたが。安全運転続けて頑張ります!と大変喜ばれました。

[きっかけ (出来事など)]

継続時、割引適用になった事をお伝えしたため。

[対応案 (事前にできること)]

楽しく安全運転を応援できるので ドラレコや通信機をお伝えする。

[共有・改善等の検討結果]

ドラレコを販売する際に、あまり運転特性割引を売りにしていなかった。改めてきちんとご案内するようにする。

② お客さまへの情報提供に繋がる共有

[お客さまからの声]

飛び込みで来た建設会社の営業からしつこく保険を使った修理を持ちかけられていた。警察の詐欺に注意のチラシは有り難いです。

[きっかけ (出来事など)]

保険を使った修繕工事を持ちかける詐欺事案が散見されるため注意喚起で訪問した。警察が発行している注意喚起チラシを配布した。

[対応案 (事前にできること)]

情報収集・情報提供をして行く。

[共有・改善等の検討結果]

今後も継続して情報収集・情報提供をして行く。お客さまと話しやすい関係を築いていく。

③ 周辺知識を活用したご提案

[お客さまからの声]

お子様が自転車に乗っていた際、誤って停車中の車にぶつかってしまった。相手の車に傷があり、保険で対応できるものがないか相談あり。

[きっかけ（出来事など）]

昨年の他社満期時に見直しをして、日常生活賠償特約を強くお勧めしており、今回その特約が使えるとお話したところ、こういった時の事を考えて勧めてくれていたので本当に助かったとの事。

[対応案（事前にできること）]

その方の状況（お子様が多い、ペットを飼っている）等考えてお勧めすべき特約等はしっかり把握し案内しておく。

[共有・改善等の検討結果]

しっかりとお客様のニード喚起をしてご加入いただいた事例で、まさにお客様本位の対応をした結果。更改時は、お客様も特に説明も聞かずに「前年通りで」と言われる方も少なくないですが、お客様に流されず、情報提供・意向把握をしっかりしていけないといけない。

④ 高齢のお客さまへの対応

[お客さまからの声]

契約の更新をするのにどうして親族と一緒にいなければならないのですか？私はまだまだしっかりしているのに。

[きっかけ（出来事など）]

自動車保険の更新手続きのお知らせにより。

[対応案（事前にできること）]

高齢者のご契約について色々な配慮が近年では必要であり、決してお客さまがその状態に該当しているわけではないが、世間一般的な年齢の縛りに該当しているだけなのでご理解を頂きたい。とお話ししておけば良かったと思う。

[共有・改善等の検討結果]

高齢者募集には必須ですが、最近では70歳以上でも若い方が多い。お客さまの理解度や状況に合わせて募集人の判断で臨機応変に対応するのが良いのではないかと感じる。対応履歴も必ず残すようにする。

【3】保険契約者属性、保険分野・種目別割合

■収集・集計方法

□対象：2022年に保険始期を迎えた全契約・顧客

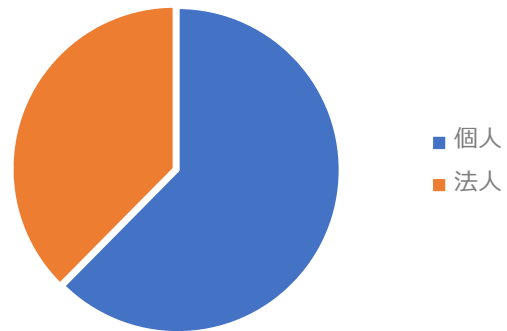
□収集方法：保険代理店システム WiseOffice から抽出 ※一部抽出不可な契約有

■保険契約者属性、保険分野・種目別の契約件数割合

① 顧客区分（個人／法人）

区分	占率（%）
個人	62.4
法人	37.6

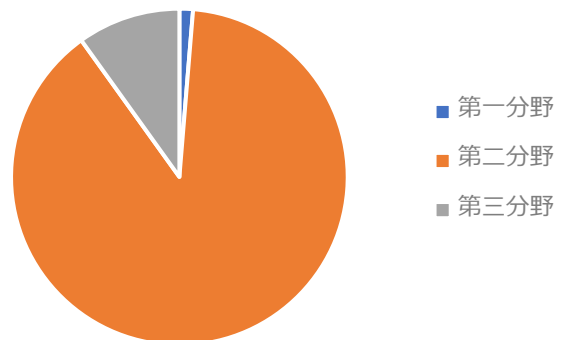
顧客区分分布



② 保険分野別

区分	占率（%）
第一分野	1.3
第二分野	88.8
第三分野	9.9

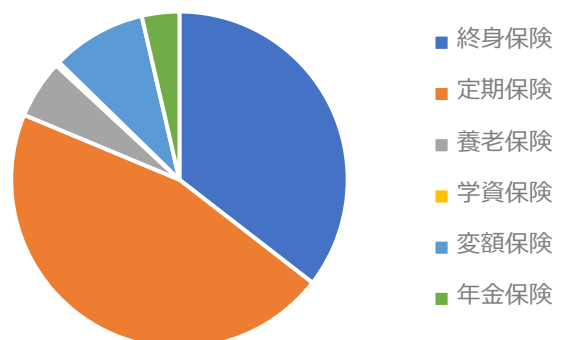
保険分野別分布



③ 保険種目別（第一分野）

区分	占率（%）
終身保険	35.5
定期保険	45.8
養老保険	5.6
学資保険	0.4
変額保険	9.1
年金保険	3.6

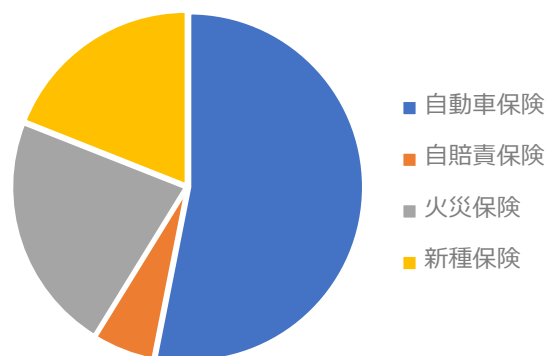
保険種目別分布（第一分野）



④ 保険種目別（第二分野）

区分	占率 (%)
自動車保険	53.1
自賠責保険	5.7
火災保険	22.2
新種保険	19.0

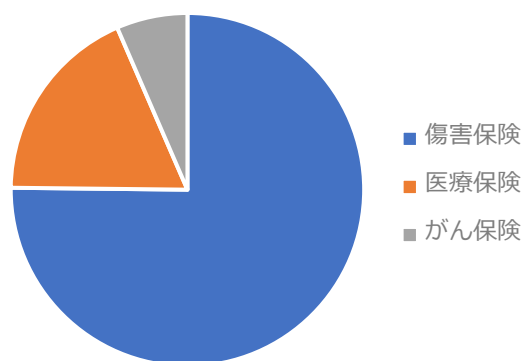
保険種目別（第二分野）



⑤ 保険種目別（第三分野）

区分	占率 (%)
傷害保険	75.1
医療保険	18.3
がん保険	6.5

保険種目別（第三分野）



以上