

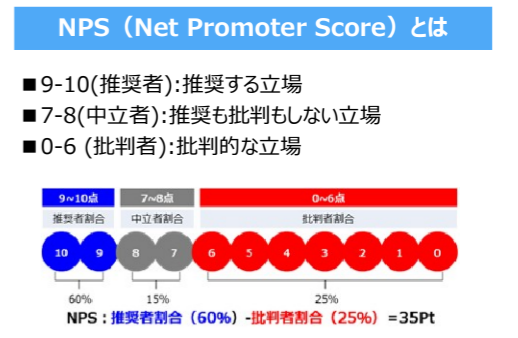
▼お客さまアンケート結果概要

回答率	1.2%	回答件数	3	対象件数	250
-----	------	------	---	------	-----

※Q1の総合満足度、Q2の「全体NPS」「NPS別回答数」以外は7月以降の新アンケート回答からの集計となっております。

▼設問Q1. 総合満足度 ▼設問Q2. NPS

平均点				全体NPS				案内タイミングNPS						情報提供NPS				
今年度	前年度末	チャネル平均	対前年	今年度	前年度末	チャネル平均	対前年	1週間以内	2週間以内	1か月以内	1か月超	連絡なし	該当なし	1か月に1回ほど	半年に1回	ほとんどない	全くない	
9.0pt	8.9pt	9.3pt	0.1	-33.3pt	44.0pt	66.0pt	-77.3	0pt	0pt	0pt	0pt	0pt	0pt	0pt	0pt	0pt	0pt	
満足度別回答数					NPS別回答数				案内タイミング別回答数						情報提供別回答数			
10~9	8~7	6	5~0	有効回答数	9~10	7~8	0~6	有効回答数	2件	0件	0件	0件	0件	0件	0件	0件	0件	
2件	1件	0件	0件	3件	0件	2件	1件	3件	有効回答数 2件						有効回答数 2件			



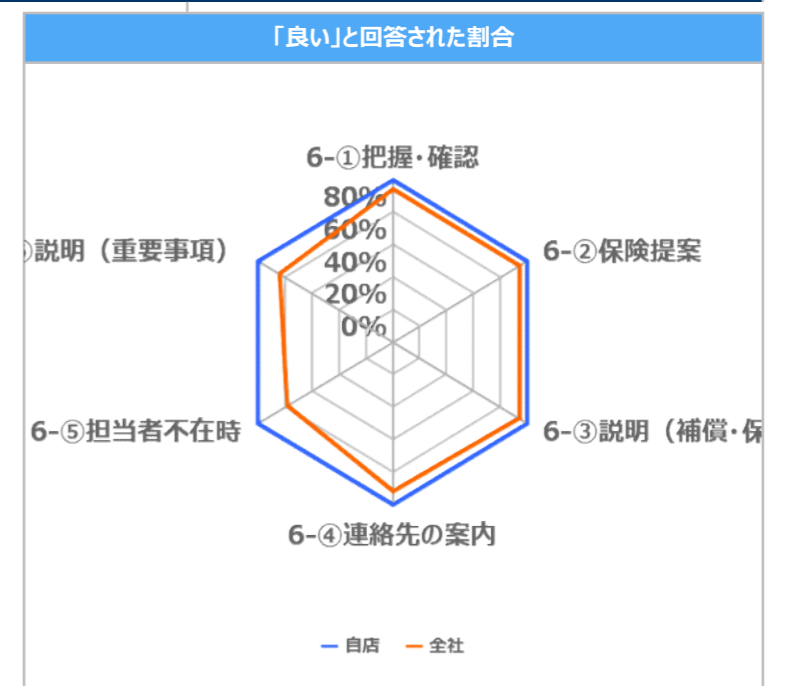
▼設問Q6. 契約手続き評価

設問

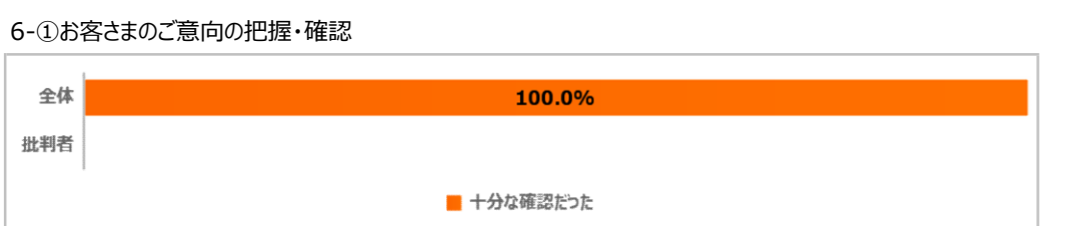
6-①お客さまのご意向の把握・確認
 6-②お客さまのご意向を踏まえた保険提案
 6-③補償・付帯サービスの範囲、保険料などについてのご説明
 6-⑥重要な事項（保険金をお支払いできない場合、保険料およびその払込方法など）やご注意いただきたい点についてのご説明

設問

6-④万一の事故や、契約内容を変更する際の連絡先のご説明
 6-⑤担当者が不在の際の対応
 7-①契約更新の案内到着後、代理店からご連絡があったタイミングはいつ頃でしたか？
 7-②上記のタイミングはお客さまにとってどのように感じましたか？
 8 日頃から、お客さまのお役に立つ情報のご提供などはどのくらいの頻度でありますか？



契約手続き



契約管理・保全対応

