お客さまアンケート（契約募集・管理）

(ｶ)ｾﾌﾟﾀｰ

2024年度 4月~10月

▼お客さまアンケート結果概要

回答率	1.6%	回答件数	5	対象件数	321

※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分からの集計となっております。

▼設問Q1．総合満足度

平均点

今年度	前年度末	チャネル平均	対前年
9.4pt	8.9pt	9.4pt	0.5

満足度別回答数

10~9	8~7	6	5~0	有効回答数
4件	1件	0件	0件	5件

▼設問Q2．NPS

全体NPS

今年度	前年度末	チャネル平均	対前年
20.0pt	44.0pt	67.6pt	-24

NPS別回答数

9~10	7~8	0~6	有効回答数
2件	2件	1件	5件

案内タイミングNPS

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
33.3pt	0pt	0pt	100pt	0pt	0pt

案内タイミング別回答数

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
3件	0件	0件	1件	0件	0件

有効回答数 4件

情報提供NPS

1か月に1回ほど	半年に1回	ほとんどない	全くない
0pt	50pt	0pt	0pt

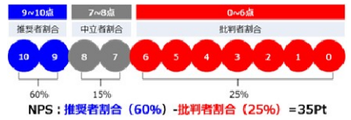
情報提供別回答数

1か月に1回ほど	半年に1回	ほとんどない	全くない
0件	4件	0件	0件

有効回答数 4件

NPS（Net Promoter Score）とは

- 9-10(推奨者):推奨する立場
- 7-8(中立者):推奨も批判もしない立場
- 0-6 (批判者):批判的な立場



▼設問Q6．契約手続き評価

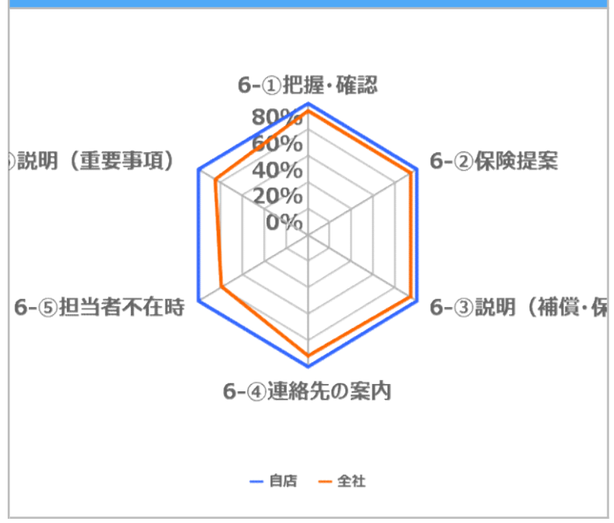
設問

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

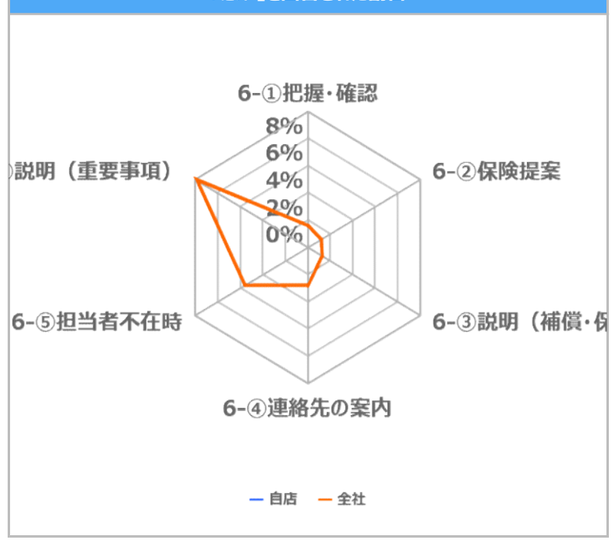
設問

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？

「良い」と回答された割合

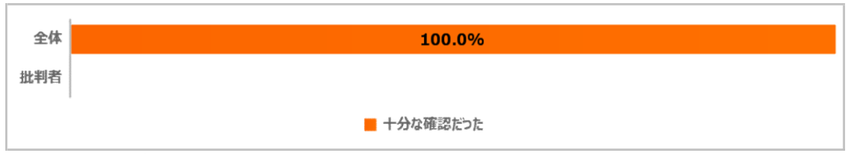


「悪い」と回答された割合



契約手続き

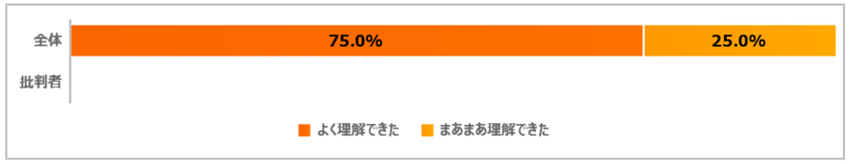
6-①お客さまのご意向の把握・確認



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重要な事項やご注意いただきたい点についてのご説明

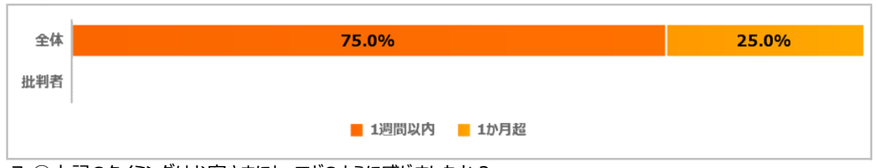


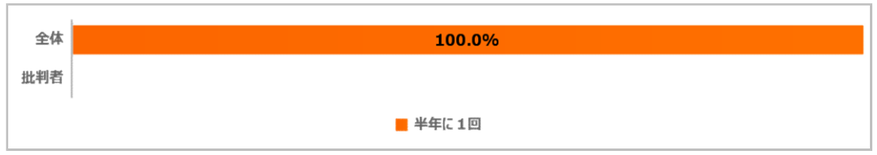
契約管理・保全対応

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？