

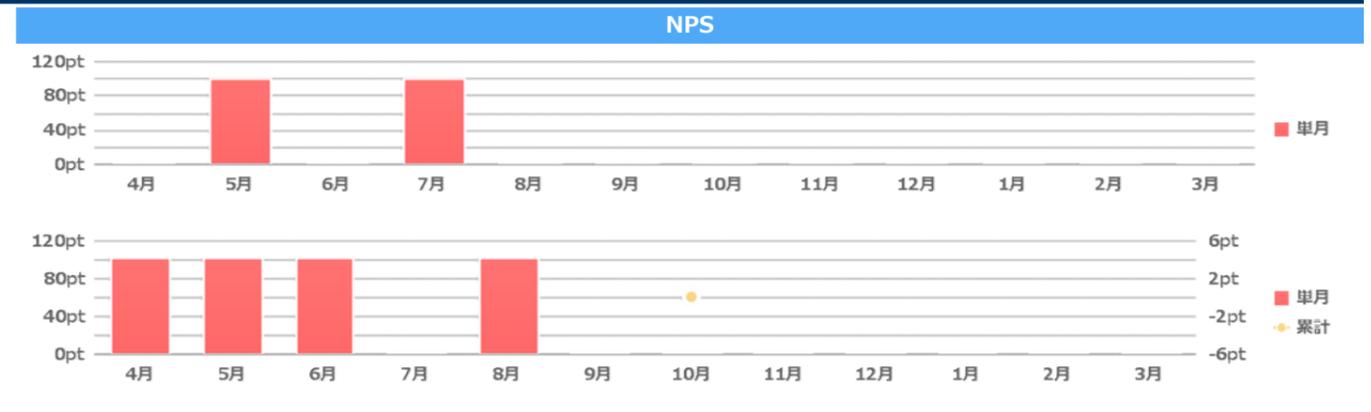
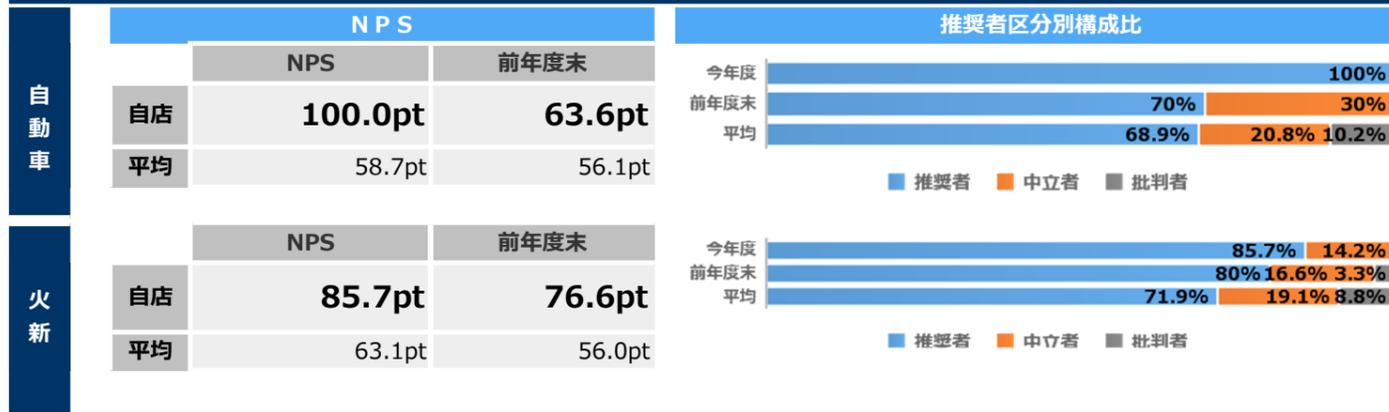
お客さまアンケート（事故対応）

代理店情報 **N6993** (カ)セブター

アンケート集計期間:2024年度 4月から11月(N-2月までのアンケート回答を反映)

◆表中の平均はチャネル平均です。

▼NPS / 推奨区分別 (※Q4で「主な担当者=代理店」の回答を抽出)



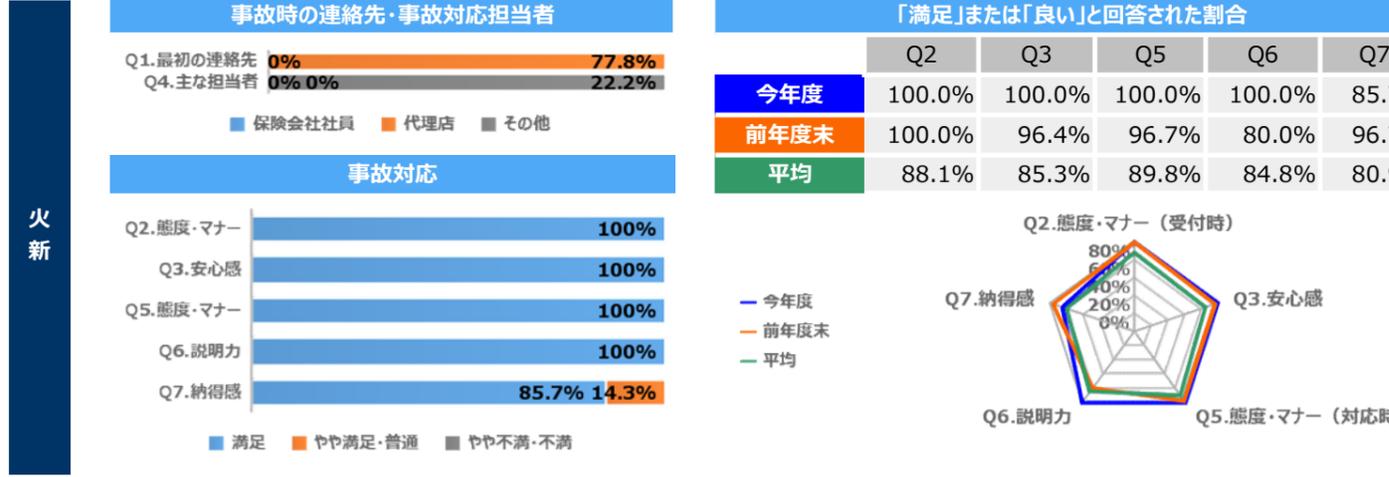
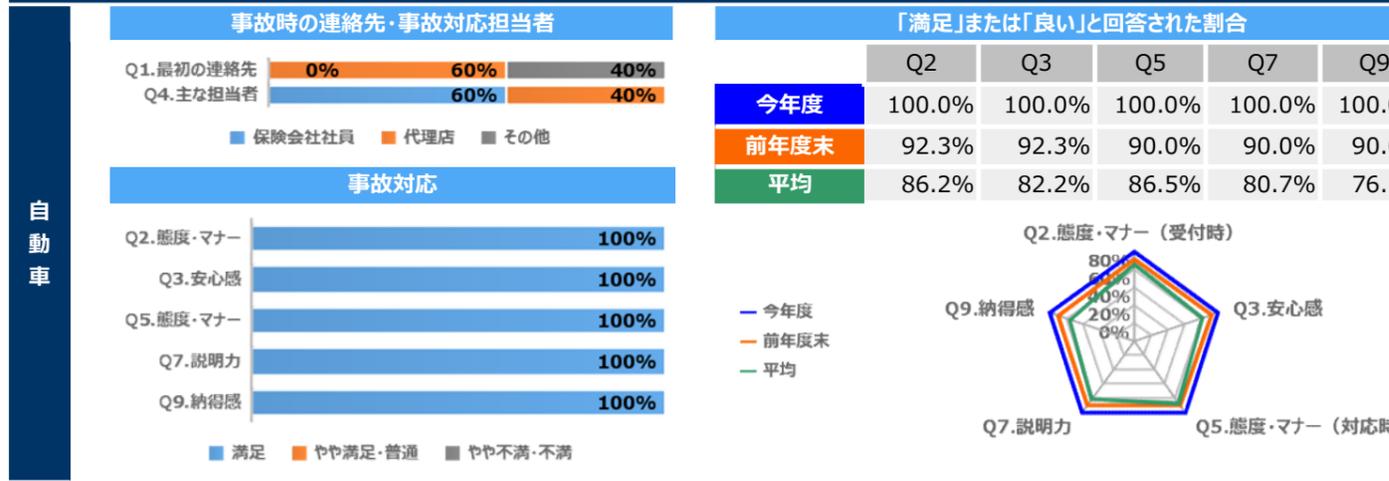
▼総合満足度 (※Q4で「主な担当者=代理店」の回答を抽出)



▼関連指標

代理店事故受付窓口割合			代理店事故対応窓口割合		
今年度	前年度末	対前年	今年度	前年度末	対前年
81.1%	89.4%	-8.3	84.8%	85.5%	-0.7
	平均	平均との差		平均	平均との差
	87.7%	-6.6		76.5%	8.3
火新の代理店事故受付割合のデータ提供はございません。			今年度	前年度末	対前年
			77.7%	75.0%	2.7
				平均	平均との差
				36.6%	41.1

▼事故対応評価



設問内容

【受付時の態度・マナー】Q 2
ご連絡を受けた者の態度・マナーはいかがでしたか？

【安心感】Q 3
お客さまに安心していただけるような
自動車：説明やアドバイスでしたか？
火新：受付対応はできていましたか？

【対応時の態度・マナー】Q 5
主な担当者の態度・マナーはいかがでしたか？
(電話対応・言葉づかいなど)

【説明力】自動車：Q 7、火新：Q 6
「ご契約の補償内容」や「保険金が支払われるまでの進め方」について、自動車：説明はいかがでしたか？ 火新：お送りした文書もしくは電話、メールでの説明はいかがでしたか？

【納得感】自動車：Q 9、火新：Q 7
自動車：お支払い内容やお相手との交渉内容は、納得感あるものでしたか？
火新：お支払いした保険金の内容にご納得いただけましたか？

事故対応の抽出条件
※Q2,Q3はQ1で「最初の連絡先=代理店」の回答
※自動車：Q5,Q7,Q9、火新：Q5,Q6,Q7はQ4で「主な担当者=代理店」の回答