お客さまアンケート（契約募集・管理）　(カ)セプター　2024年度 4月~2月

▼お客さまアンケート結果概要

回答率	回答件数	対象件数
12.4%	65	523

※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
52件	10件	1件	2件	65件

▼設問Q2. NPS

全体NPS

今年度	前年度末	チャネル平均	対前年
64.6pt	44.0pt	69.6pt	20.6

NPS別回答数

9~10	7~8	0~6	有効回答数
49件	9件	7件	65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
73.3pt	75pt	71.4pt	54.8pt	0pt	100pt

案内タイミング別回答数

15件	4件	7件	31件	0件	6件
				有効回答数	64件

情報提供NPS

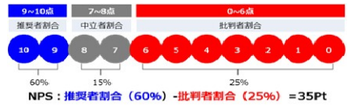
1か月に1回ほど	半年に1回	ほとんどない	全くない
100pt	62.5pt	57.1pt	100pt

情報提供別回答数

6件	48件	7件	3件
		有効回答数	64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



NPS：推奨者割合（60%）-批判者割合（25%）=35Pt

▼設問Q6. 契約手続き評価

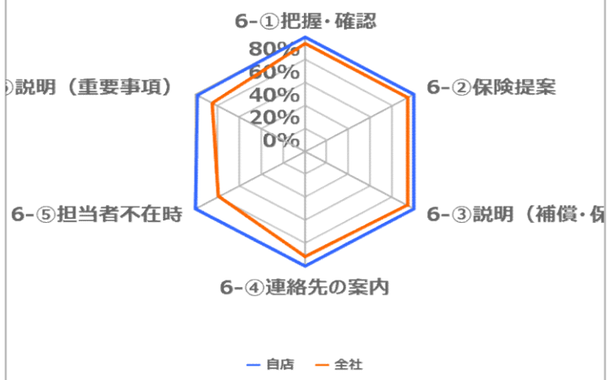
設問

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

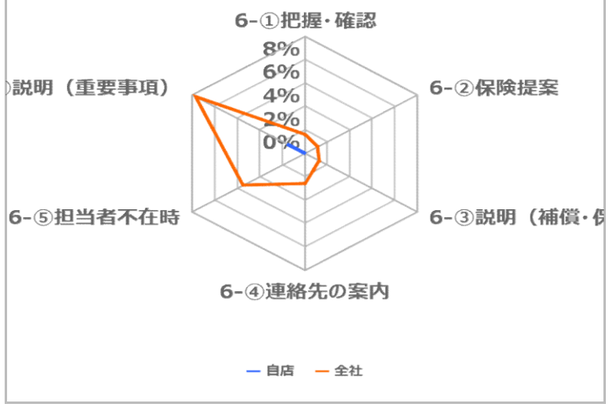
設問

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

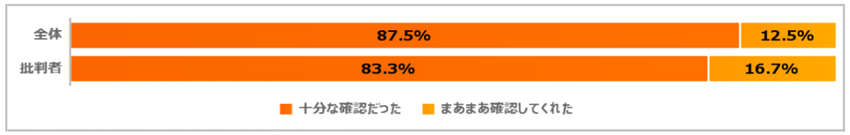


「悪い」と回答された割合

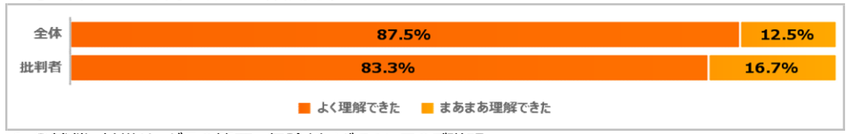


契約手続き

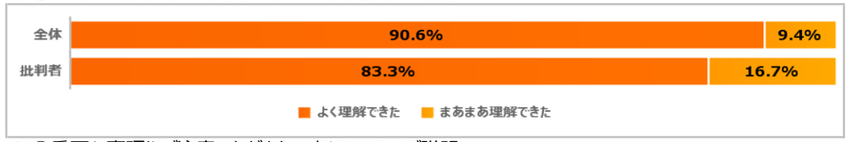
6-①お客さまのご意向の把握・確認



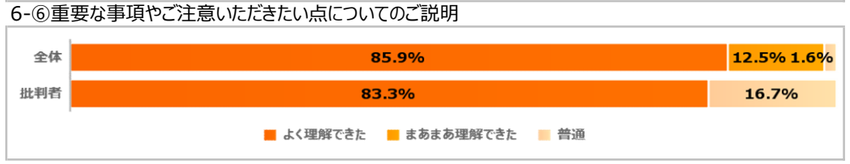
6-②お客さまのご意向を踏まえた保険提案



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

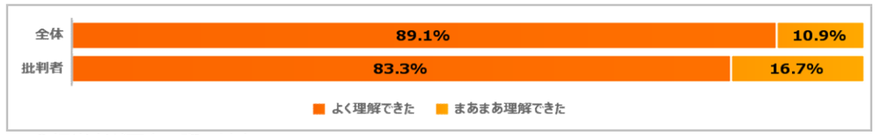


6-⑥重要な事項やご注意いただきたい点についてのご説明

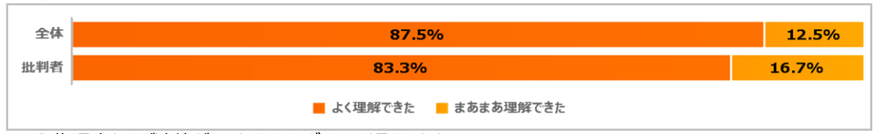


契約管理・保全対応

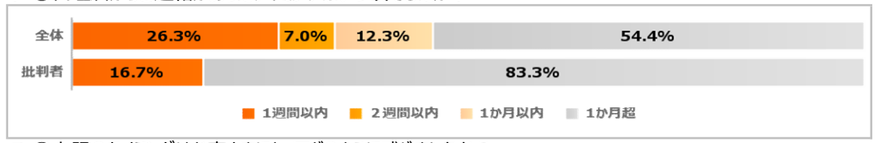
6--④万一の事故や、契約内容を変更する際の連絡先のご説明



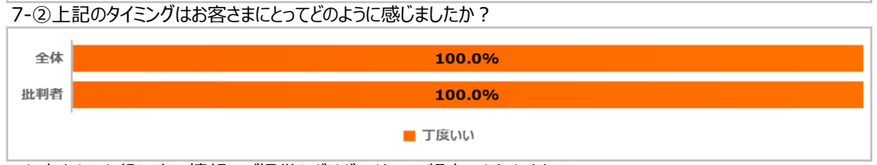
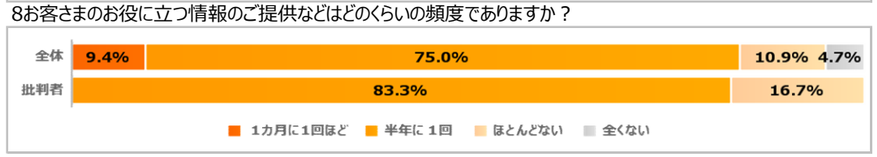
6-⑤担当者が不在の際の対応



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？