

『お客様本位の業務運営方針とその実現に向けた取り組み』に関するご報告 ～お客様の声を収集し、お客様満足度・信頼度を高める取り組み～

令和3年1月1日

『お客様本位の業務運営方針とその実現に向けた取り組み』に関する2020年度（2020/6～2020/12）のお客様アンケートの実施とその結果について、ご報告いたします。

1. アンケート方法

顧客ロイヤルティを把握するために「当社に対してどれくらいの愛着や信頼があるか」を数値化する設問です。

測定方法はシンプルで、お客様に対して「当社を他社や知人、家族、友人、同僚などにどの程度お勧めしたいかお聞かせください。」と質問し、0点～10点の11段階で評価してもらいました。結果は以下のとおりです。

2. アンケート結果

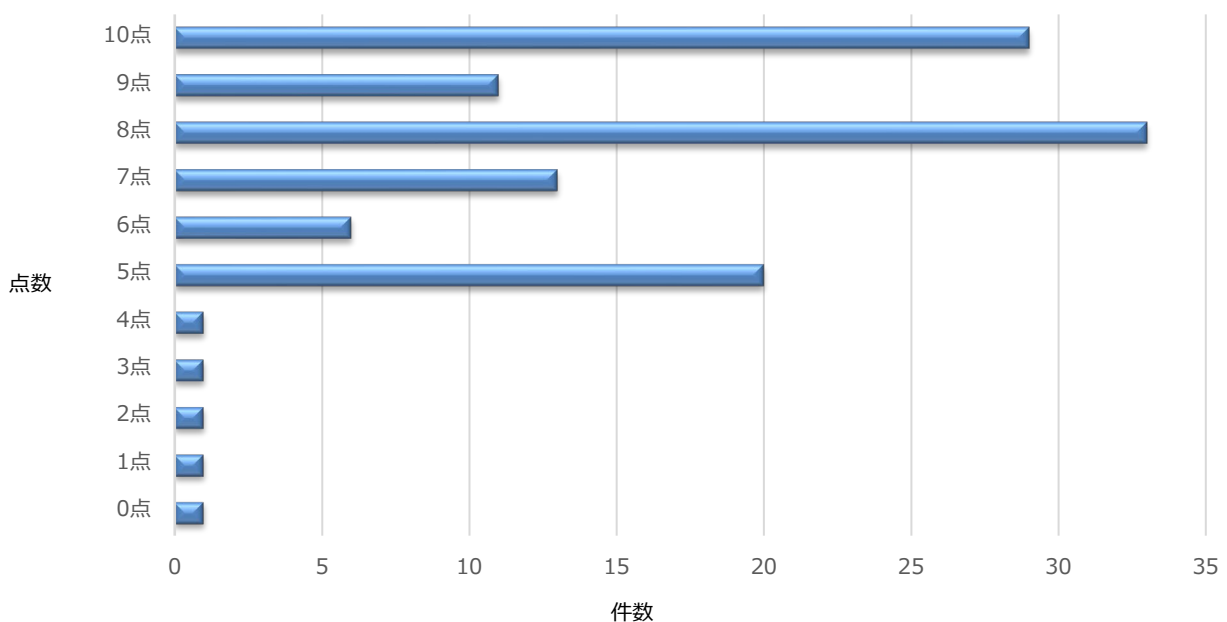
- 対象期間 : 2020年6月1日～2020年12月31日
- 母数 : 2,364件
- 対象件数 : 492件
- 実績回答件数 : 117件
- 実績回答率 : 23.7%
- 目標平均点 : 7点
- 実績平均点 : 7.6点

お客様が当社を推奨する目標平均点が7点でしたが、その目標平均点を少し上回ることができました。

ただ一方で、回答件数があまり多くありませんでした。今後、回答件数を大幅に増やせるように今までの施策の分析や新たな施策を検討します。

10点…お勧めしたい
0点…お勧めしたくない

平均点 7.6点



お客様が当社を推奨する理由で、「肯定理由」と「否定理由」に分けています。

肯定理由で「親切だった」、「信頼できる」、「丁寧だった」など当社の営業社員についてのお声が多く挙げられました。その結果、当社を推奨して頂ける肯定理由に繋がりました。

否定理由では、当社と新規契約をしたお客様からが多かったです。今後、新規契約したお客様から高評価を得られるように改善していきます。

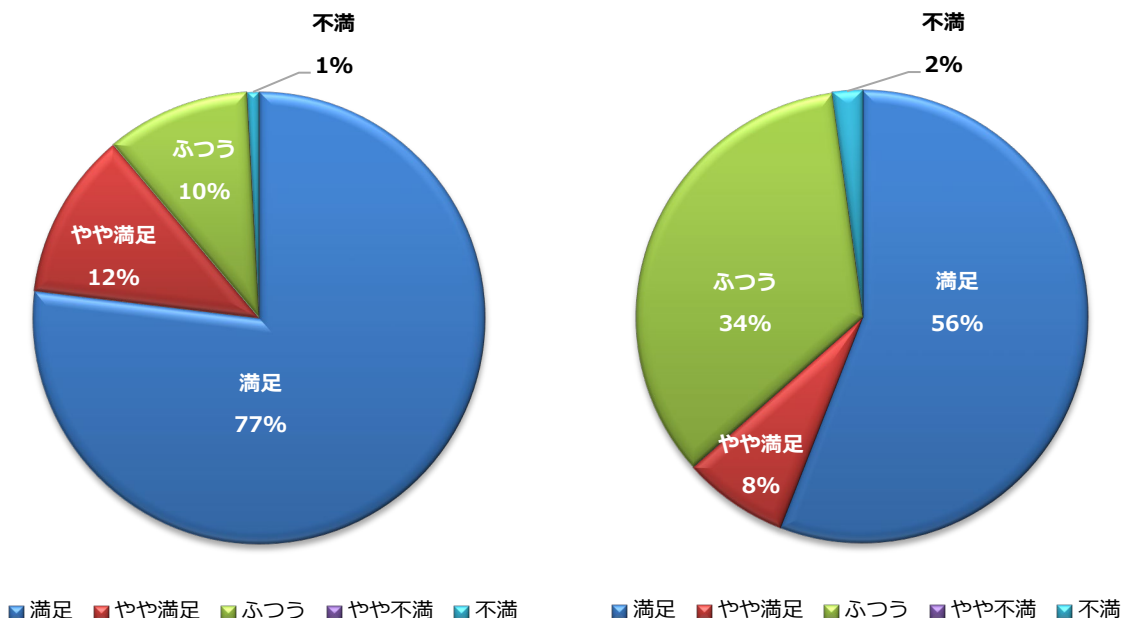
項目	具体的内容
肯定理由	<ul style="list-style-type: none"> 商品知識が豊富で親切で丁寧な対応の為 疑問・不安点などあった場合に、丁寧な説明や解消しようとしてくれるから 保険を選ぶ際、専門家に選んで頂き勧めただけなので安心 信頼できる会社なので どんな保険があるのか、保険内容の説明、保険以外の事の説明が良くわかり、どれが今1番自分にとって良い保険なのか提案してくれるので <p style="text-align: right;">等</p>
否定理由	<ul style="list-style-type: none"> 関わる頻度が少ないから まだ初めてだから <p style="text-align: right;">等</p>

2. ご提案した担当者に対する満足度

3. 当社の担当者からの日頃の情報提供に対する満足度

当社担当者に対する満足度として、約8割が「満足」あるいは「やや満足」という高い数字を得ることができました。今後もお客様から満足して頂けるように対応します。

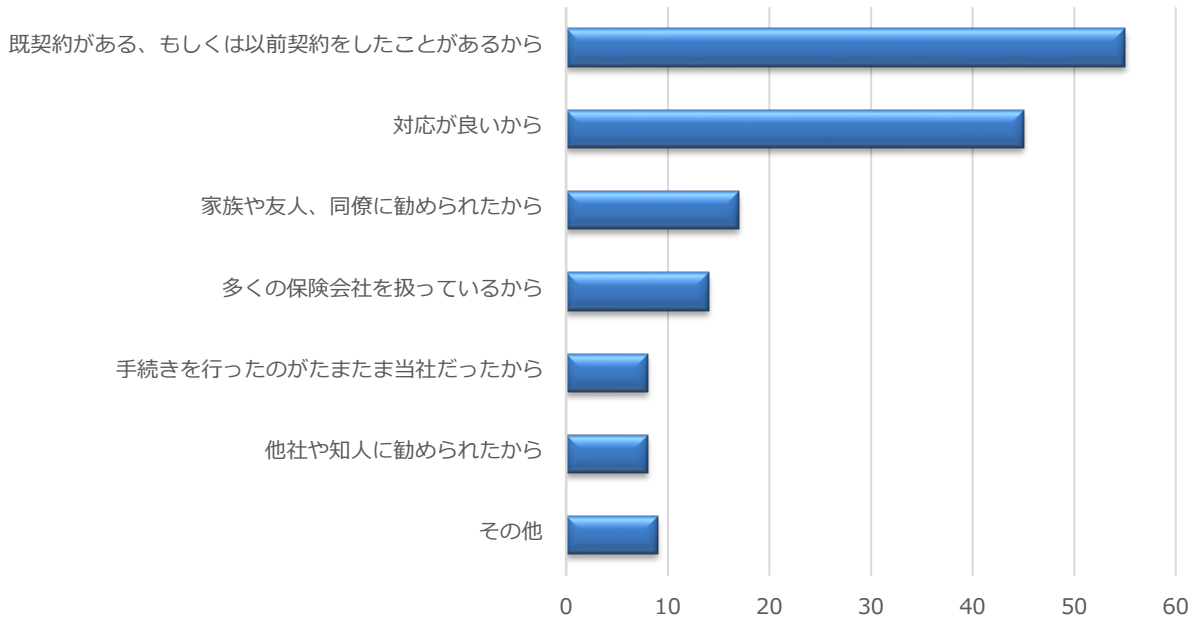
また、情報提供に対する満足度として、約6割が「満足」あるいは「やや満足」という数字でした。この結果を受けて、お客様への情報提供の満足度があまり高くないのと同時に、当社が今よりもっとお客様に情報提供をしなくてはならないということが分かりましたので改善していきます。



4. 当社でご契約（更新）頂いた理由

お客様が当社でご契約（更新）頂いた理由で、「既契約がある、もしくは以前契約をしたことがあるから」という理由が多く挙げられました。お客様のリピート率を上げることを目標にしている当社にとっては良い結果となりました。

※複数回答可



5. 総括

半年間にわたり、「お客様の声を収集し、お客様満足度・信頼度を高める取り組み」を行った結果、お客様が当社を推奨する目標の平均点“7点”を、実績として“7.6点”と少し上回る事ができました。

お客様が当社を推奨する肯定理由で「親切だった」、「信頼できる」、「丁寧だった」など当社の営業社員についてのお声が多く挙げられました。その結果、当社を推奨して頂ける肯定理由が多くなり、目標の平均点を上回ることができたと思います。

他のデータや結果にもあるとおり、全体的には良い結果を得られたと思います。しかし、回答件数があまり多くないことや回答率があまり高くないことが今後の課題となります。

その要因としては、当社社員からお客様に対してのアンケート依頼の案内量が少なかったことやお客様のメールアドレス取得率が低かったことなどが挙げられます。今後は上記の要因を解消して一つでも多くお客様からの回答を得られるよう取り組み内容を改善します。

最後に、今回の取り組みでお客様から頂いたお声やご意見は、担当者が収集したのち、定期的にお客様担当者や社内に報告ならびに共有されています。今後の業務運営に活かし、より一層のサービス向上に努めてまいります。