

『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～

2022年4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2021年度（2021/4～2022/3）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。

アンケート方法

弊社の担当者やサービスが、顧客の満足度（期待値）にどの程度、応えているかを把握するために“顧客満足度”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「弊社の担当者やサービスを総合的にみて、どの程度の評価をされますか？」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。

1. アンケート結果

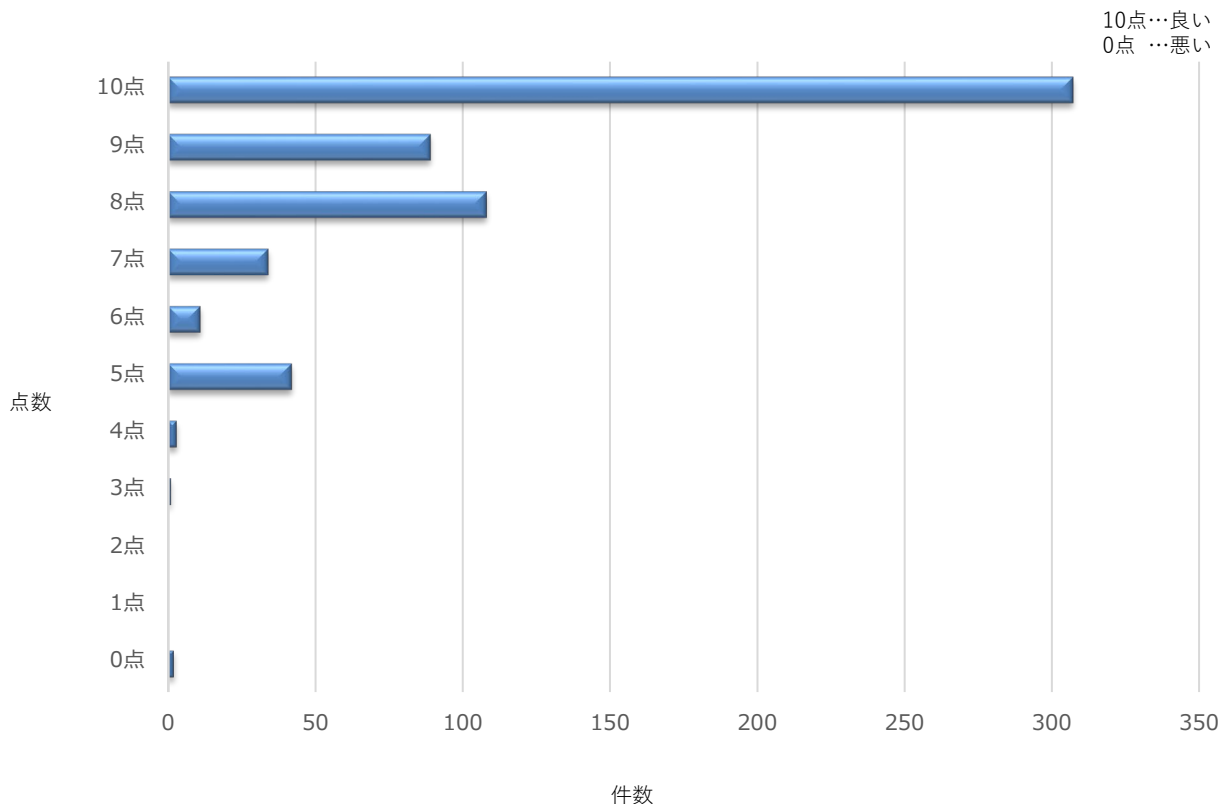
- 対象期間 : 2021年4月1日～2022年3月31日
- 対象件数 : 12,820件
- 回答件数 : 597件
- 回答率 : 4.7%

お客様が弊社を評価するにあたり、今年度は昨年度の平均点7.6点を大幅に上回る 8.8点という好成績となりました。

今年度はWeb上での回答に加えて、紙での回答も手段として追加したため、昨年度に比べて大幅に回答件数が増えました。

ただ一方で、紙での回答は抜け漏れが多く見受けられました。この課題点を改善すべく2022年度は抜け漏れを防ぐ機能を付けるためWeb上での回答のみとし回答件数を増やしていきます。

平均点 8.8点



お客様が弊社担当者に対する満足度の理由や弊社を他社や知人などに紹介することについてどう思うかの理由を「肯定理由」と「要望・否定理由」に分けて分析しました。

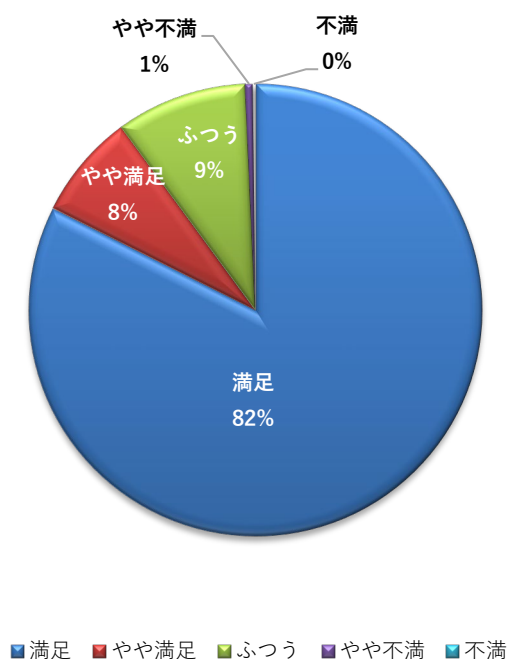
肯定理由としては、お客様に喜ばれる対応や行動等、弊社の営業社員についてのお褒めのお言葉を多く頂きました。その結果、顧客満足度の向上や紹介して頂ける肯定理由に繋がりました。

要望・否定理由としては、お客様への定期的なコンタクトや情報提供が不足しているとお言葉を頂き、まだまだ対応が不十分であると痛感しました。今後はお客様と定期的なコンタクトを取り、日頃からお客様のためになる情報を提供していけ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"> 既存契約との条件相違や地震保険の提案等、こちらから質問する前に提案してくれた。 身だしなみに好感が持て、一方的な案内ではなく顧客側のニーズや問いに的確な案内をしている。 初めてお会いしましたが、親身に話を聞いてくださり、とても丁寧で良かったです。 質問に対しての返答も分かりやすく、とても感じのよい方で安心して契約できました。 話の速度もとても聞きやすく、質問もしやすい状態に場を作って下さいます。 <p style="text-align: right;">等</p>
要望・否定理由	<ul style="list-style-type: none"> 今後とも有益な商品や新しい情報があれば教えて頂きたい。 今後も適切な提案をお願いいたします。 更新前のみならず定期的な連絡は続けて欲しい。 担当者の変わる頻度が多い。 <p style="text-align: right;">等</p>

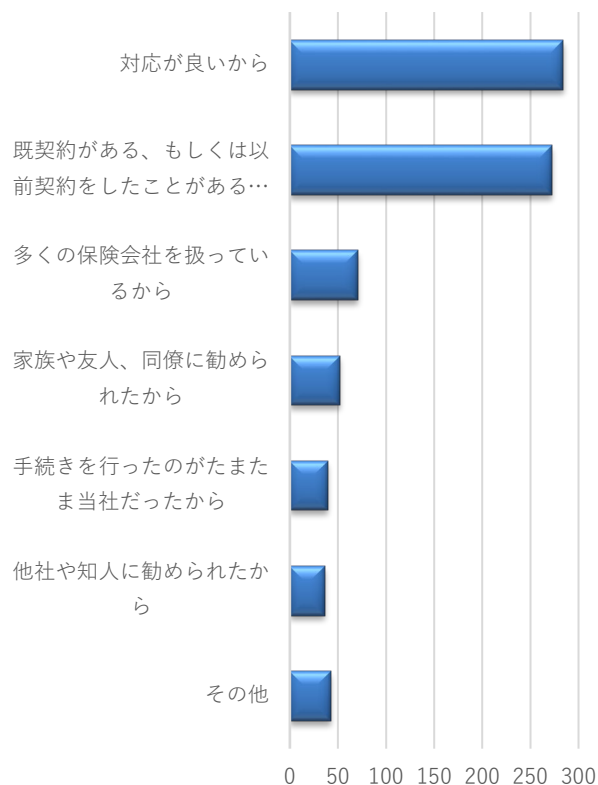
2. ご提案した担当者に対する満足度

弊社担当者に対する満足度として、約9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。



3. 弊社でご契約（更新）頂いた理由

お客様が弊社でご契約（更新）頂いた理由で、「対応が良いから」という理由が多く挙げられました。顧客満足度を上げることを目標にしている弊社にとっては良い結果となりました。



4. 法人が必要な性を感じていること

法人顧客が備えの必要性を感じていることとして、「従業員の方々の備え」が多く挙げられました。

従業員やその家族の健康管理を経営課題と認識している会社が増えてきていることが分かります。

弊社はその備えを必要と感じている法人顧客に生命保険や健康的な職場作りの支援をしていければと思います。

※複数回答可

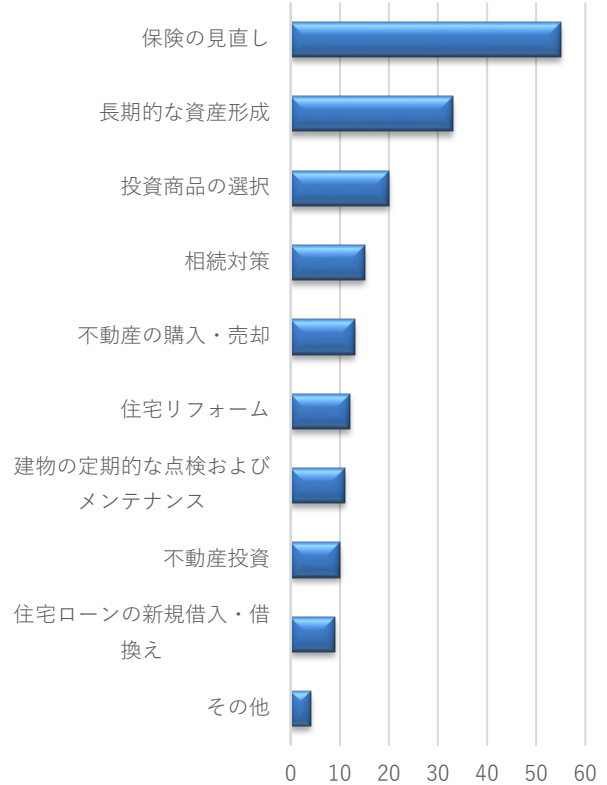


5. 個人が興味を持っていること

個人顧客が興味を持っていることとして、「保険の見直し」に次いで、「長期的な資産形成」が挙げられました。

金融商品仲介業を本格的に始めた弊社は個人顧客に保険の見直しに加え、株式や投資信託をご案内しお客様の資産形成の一助を担う対応を取っていきたいと思います。

※複数回答可



5. 総括

1年間にわたり、弊社の担当者やサービスが、顧客の満足度（期待値）にどの程度、応えているかを把握するために“顧客満足度”を数値化するアンケートを行った結果、お客様が弊社を評価する昨年度の平均点7.6点を大幅に上回る 8.8点という好成績となりました。

また、お客様に喜ばれる対応や行動を取ってきた結果、顧客満足度の向上やお客様が弊社を紹介して頂けることも多くなりました。

ただ一方で、予想より回答件数が少なかったことや紙での回答は抜け漏れが多く見受けられました。この課題点を改善すべく2022年度は抜け漏れを防ぐ機能を付けるためWeb上での回答のみとし回答件数を増やせるように改善していきます。

最後に、法人顧客が備えの必要性を感じていることや個人顧客が興味を持っていることについて、お客様に納得・充実して頂けるように広報誌、メルマガやLINE等の媒体を使い定期的に情報提供や営業を心がけます。

今回の取り組みでお客様から頂いたお声やご意見は、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。弊社の今後の業務運営に活かし、顧客本位の業務運営に関する原則を踏まえて何が顧客のためになるかを真剣に考え、より一層のサービス向上に努めて参ります。