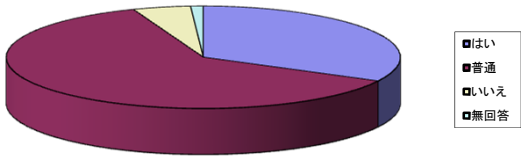
別紙　2014年度利用者満足度調査に係わるアンケート集計結果

1　契約時の対応に関する調査

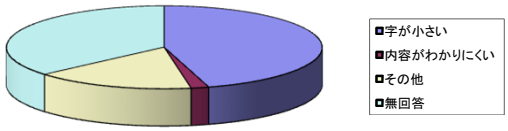
Q1．弊社のパンフレットはわかりやすいとお感じになりましたか？

項目	回答数	割合
はい	379	32.7%
普通	713	61.5%
いいえ	55	4.7%
無回答	12	1.0%
総計	1,159	100.0%



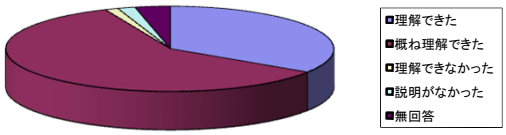
Q2．Q1で「いいえ」に〇をつけられた方は、パンフレットの中でわかりにくいと
お感じになった箇所を具体的にご記入ください。

項目	回答数	割合
字が小さい	25	45.5%
内容がわかりにくい	1	1.8%
その他	9	16.4%
無回答	20	36.4%
総計	55	100.0%



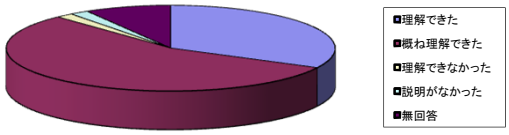
Q3．保険商品の補償内容、保険金をお支払いする場合やお支払いできない事由等について
ご理解いただけましたか？

項目	回答数	割合
理解できた	397	34.3%
概ね理解できた	687	59.3%
理解できなかった	15	1.3%
説明がなかった	20	1.7%
無回答	40	3.5%
総計	1,159	100.0%



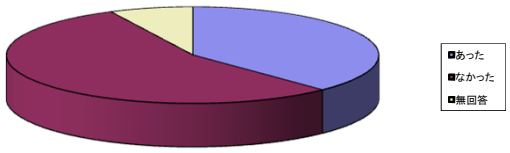
Q4．建物・家財の価値（評価）や建物の構造等の説明についてご理解いただけましたか？
（火災保険にご加入の方のみご回答ください）

項目	回答数	割合
理解できた	230	32.6%
概ね理解できた	391	55.4%
理解できなかった	12	1.7%
説明がなかった	13	1.8%
無回答	60	8.5%
総計	706	100.0%



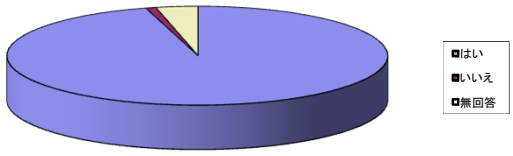
Q5. ご契約された保険契約以外の弊社の保険商品について代理店から説明や提案がございましたか？

項目	回答数	割合
あった	438	37.8%
なかった	637	55.0%
無回答	84	7.2%
総計	1,159	100.0%



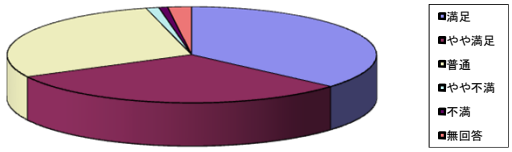
Q6. 申込書にはご契約者様ご本人がご捺印もしくはご署名いただきましたか？

項目	回答数	割合
はい	1,108	95.6%
いいえ	10	0.9%
無回答	41	3.5%
総計	1,159	100.0%



Q7. 上記の項目を総合して弊社をどのようにご評価いただけますか？

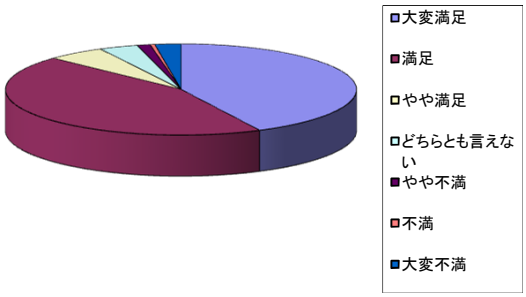
項目	回答数	割合
満足	423	36.5%
やや満足	358	30.9%
普通	332	28.6%
やや不満	13	1.1%
不満	9	0.8%
無回答	24	2.1%
総計	1,159	100.0%



２ 保険金支払時の対応に関する調査

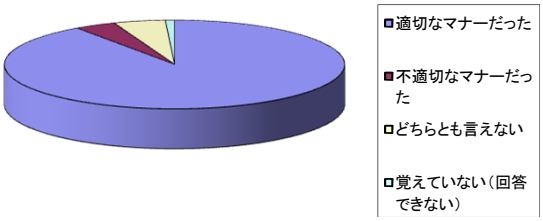
Q1. 事故報告された際の対応全般（例：わかりやすい説明、マナーなど）についてご満足いただけましたか。

項目	回答数	割合
大変満足	391	42.6%
満足	407	44.4%
やや満足	49	5.3%
どちらとも言えない	33	3.6%
やや不満	11	1.2%
不満	4	0.4%
大変不満	22	2.4%
総計	917	100.0%



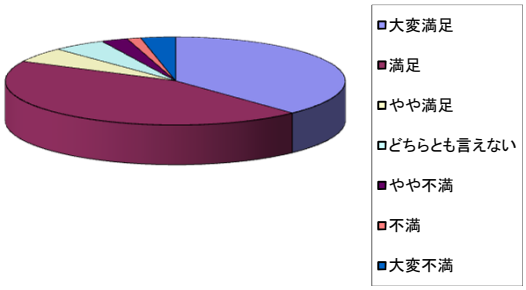
Q2. 弊社事故担当者は適切なマナーを踏まえた対応（電話対応、態度等）ができていましたか。

項目	回答数	割合
適切なマナーだった	826	90.3%
不適切なマナーだった	36	3.9%
どちらとも言えない	45	4.9%
覚えていない（回答できない）	8	0.9%
総計	915	100.0%



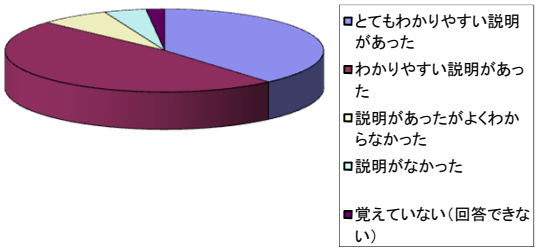
Q3. 途中経過に関する担当者の対応について、感想をお聞かせください。

項目	回答数	割合
大変満足	346	38.0%
満足	404	44.3%
やや満足	50	5.5%
どちらとも言えない	46	5.0%
やや不満	23	2.5%
不満	12	1.3%
大変不満	30	3.3%
総計	911	100.0%



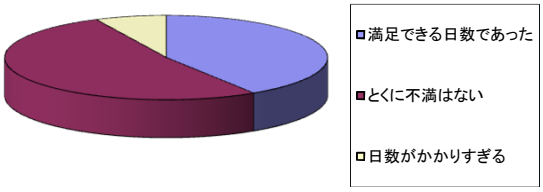
Q4. 弊社事故担当者はお支払いする保険金の内容について、わかりやすいご説明ができていましたか。

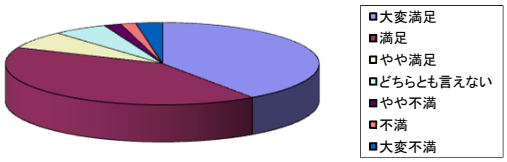
項目	回答数	割合
とてもわかりやすい説明があった	353	38.7%
わかりやすい説明があった	439	48.1%
説明があったがよくわからなかった	64	7.0%
説明がなかった	39	4.3%
覚えていない（回答できない）	17	1.9%
総計	912	100.0%



Q5. お支払までにかかった日数について、感想をお聞かせください。

項目	回答数	割合
満足できる日数であった	367	40.9%
とくに不満はない	466	52.0%
日数がかかりすぎる	64	7.1%
総計	897	100.0%



Q6. 今回の事故における弊社の損害サービス全般について、感想をお聞かせください。

項目	回答数	割合
大変満足	366	40.3%
満足	373	41.1%
やや満足	63	6.9%
どちらとも言えない	51	5.6%
やや不満	16	1.8%
不満	14	1.5%
大変不満	25	2.8%
総計	908	100%