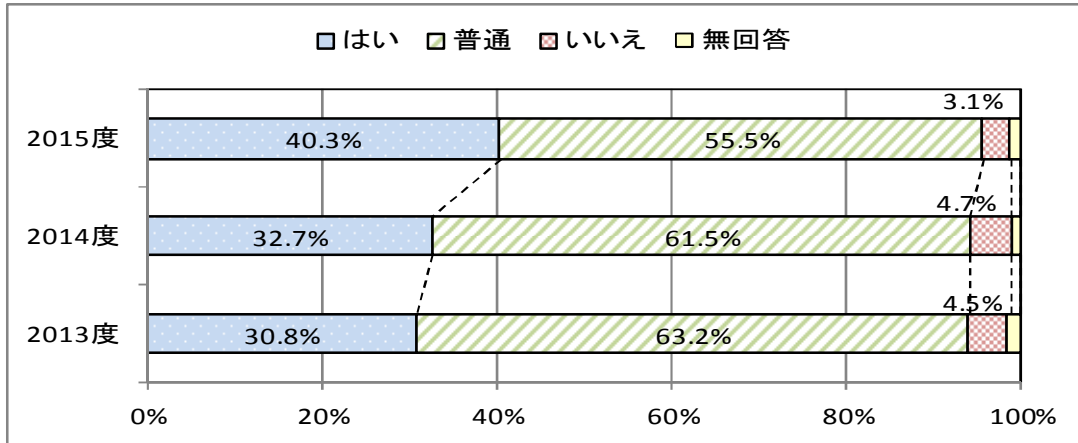


1 契約時の対応に関する調査

(パンフレット)

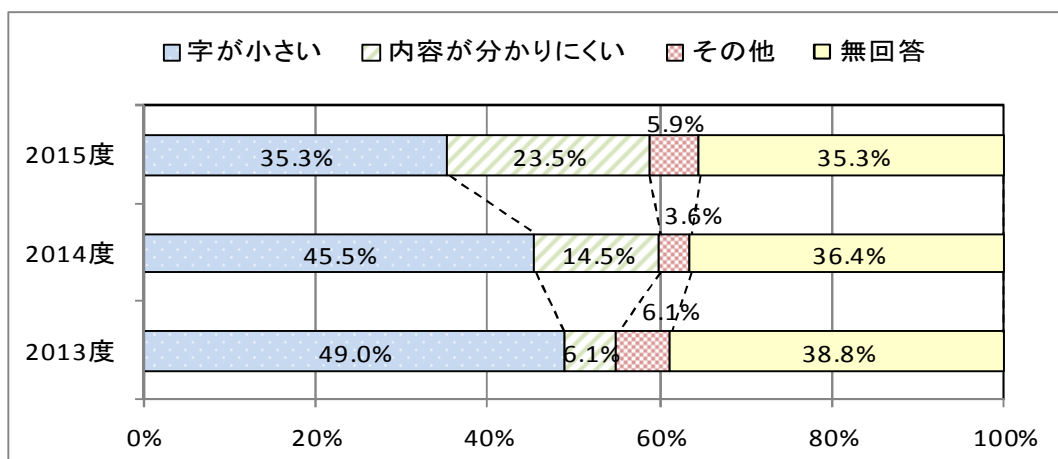
(1) 弊社のパンフレットはわかりやすいとお感じになりましたか？



	2013年度計		2014年度計		2015年度計		対前年度 増減ポイント
	件数	占有率	件数	占有率	件数	占有率	
1 はい	339	30.8%	379	32.7%	438	40.3%	7.6
普通	696	63.2%	713	61.5%	603	55.5%	△6.0
いいえ	49	4.5%	55	4.7%	34	3.1%	△1.6
無回答	17	1.5%	12	1.0%	12	1.1%	0.1
合計	1,101	100.0%	1,159	100.0%	1,087	100.0%	-

(パンフレットの欠点)

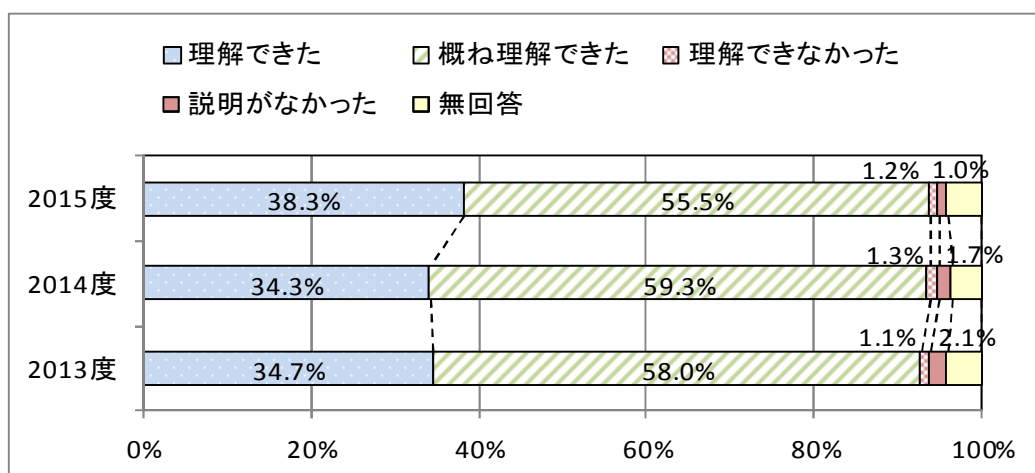
(2) (1)で「いいえ」に○をつけられた方について、パンフレットの中で分かりにくいとお感じになった箇所を具体的にご記入下さい。



	2013年度計		2014年度計		2015年度計		対前年度 増減ポイント
	件数	占有率	件数	占有率	件数	占有率	
2 字が小さい	24	49.0%	25	45.5%	12	35.3%	△10.2
内容が分かりにくい	3	6.1%	8	14.5%	8	23.5%	9.0
その他	3	6.1%	2	3.6%	2	5.9%	2.2
無回答	19	38.8%	20	36.4%	12	35.3%	△1.1
合計	49	100.0%	55	100.0%	34	100.0%	-

(商品説明・意向確認)

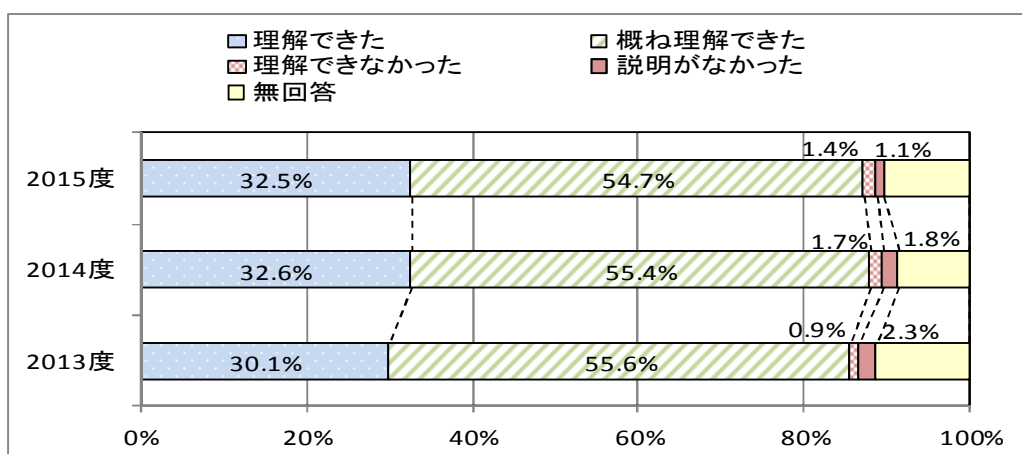
(3) 保険商品の補償内容、保険金をお支払いする場合やお支払いできない事由等について十分に理解されましたか？



	2013年度計		2014年度計		2015年度計		対前年度 増減ポイント	
	件数	占有率	件数	占有率	件数	占有率		
3	理解できた	382	34.7%	397	34.3%	416	38.3%	4.0
	概ね理解できた	639	58.0%	687	59.3%	603	55.5%	△3.8
	理解できなかった	12	1.1%	15	1.3%	13	1.2%	△0.1
	説明がなかった	23	2.1%	20	1.7%	11	1.0%	△0.7
	無回答	45	4.1%	40	3.5%	44	4.0%	0.6
	合計	1,101	100.0%	1,159	100.0%	1,087	100.0%	-

(商品説明・意向確認) (火災保険のみ)

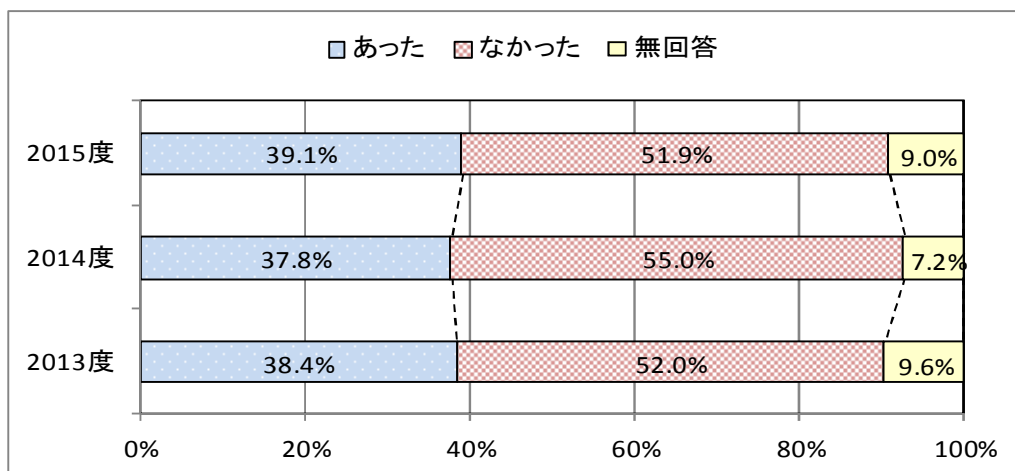
(4) 建物・家財の価値(評価)や建物の構造等の説明について十分に理解されましたか？



	2013年度計		2014年度計		2015年度計		対前年度 増減ポイント	
	件数	占有率	件数	占有率	件数	占有率		
4	理解できた	197	30.1%	230	32.6%	207	32.5%	△0.0
	概ね理解できた	364	55.6%	391	55.4%	348	54.7%	△0.7
	理解できなかった	6	0.9%	12	1.7%	9	1.4%	△0.3
	説明がなかった	15	2.3%	13	1.8%	7	1.1%	△0.7
	無回答	73	11.1%	60	8.5%	65	10.2%	1.7
	合計	655	100.0%	706	100.0%	636	100.0%	-

(他商品のご提案)

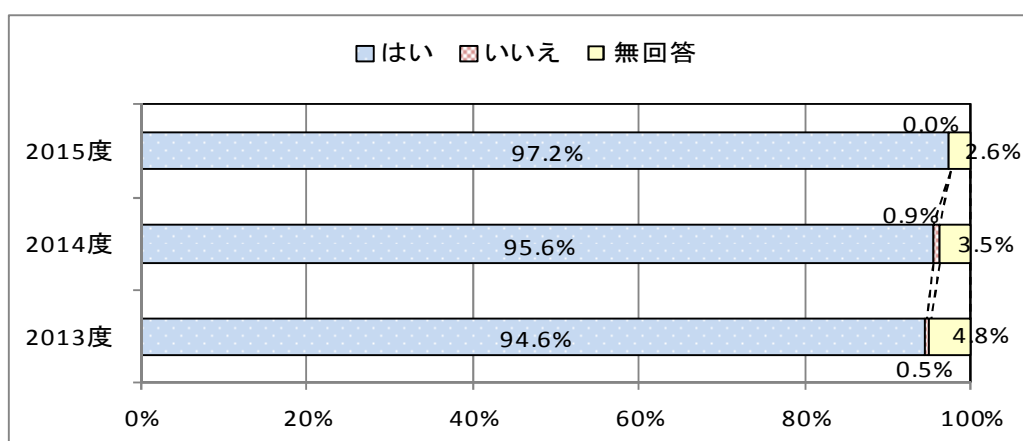
(5) ご契約された保険契約以外の弊社の保険商品について代理店から説明や提案がございましたか？



		2013年度計		2014年度計		2015年度計		対前年度 増減ポイント
		件数	占有率	件数	占有率	件数	占有率	
5	あった	423	38.4%	438	37.8%	425	39.1%	1.3
	なかった	572	52.0%	637	55.0%	564	51.9%	△3.1
	無回答	106	9.6%	84	7.2%	98	9.0%	1.8
	合計	1,101	100.0%	1,159	100.0%	1,087	100.0%	-

(契約の適正性)

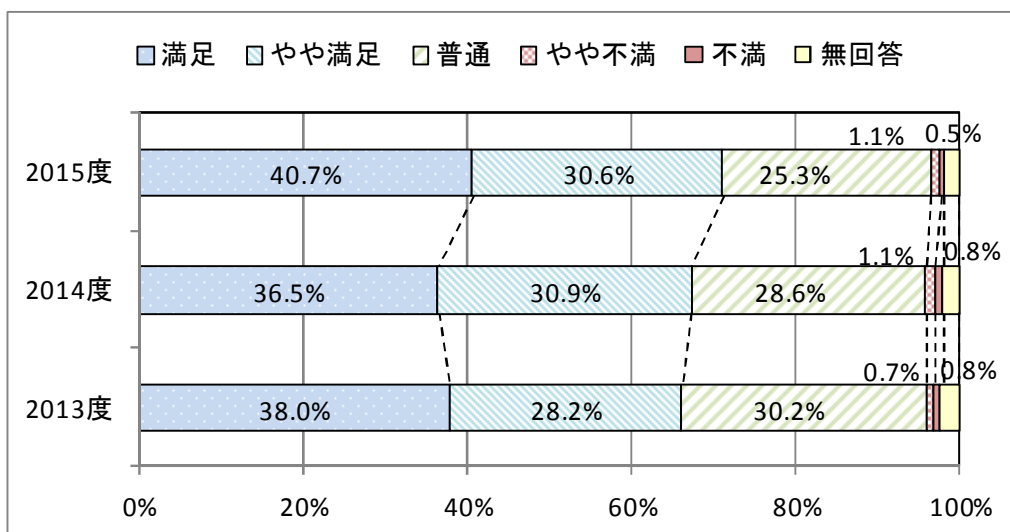
(6) 申込書にはご契約者様ご本人がご捺印もしくはご署名いただきましたか？



		2013年度計		2014年度計		2015年度計		対前年度 増減ポイント
		件数	占有率	件数	占有率	件数	占有率	
6	はい	1,042	94.6%	1,108	95.6%	1,057	97.2%	1.6
	いいえ	6	0.5%	10	0.9%	0	0.0%	△0.9
	無回答	53	4.8%	41	3.5%	28	2.6%	△1.0
	合計	1,101	100.0%	1,159	100.0%	1,085	99.8%	-

(総合評価)

(7) 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？

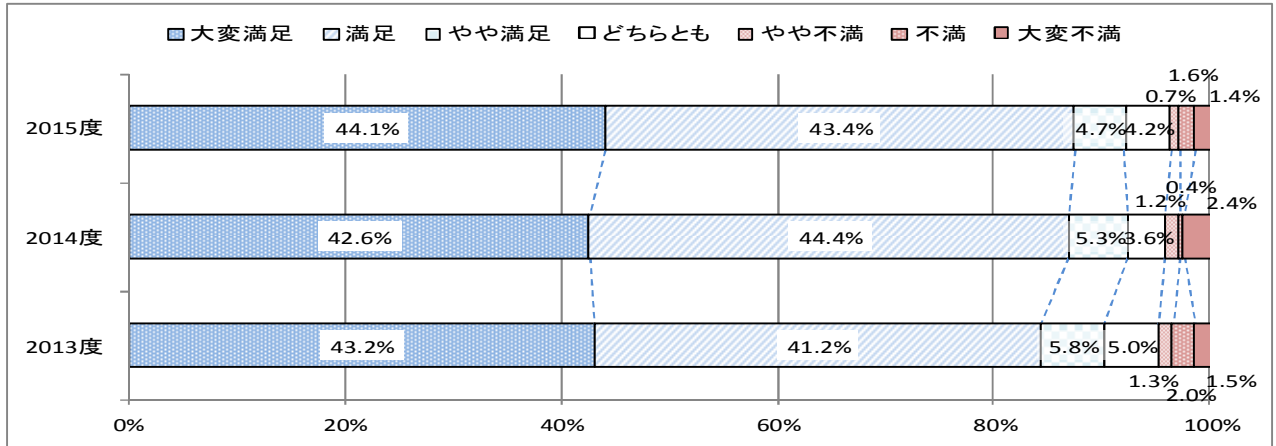


	2013年度計		2014年度計		2015年度計		対前年度 増減ポイント
	件数	占有率	件数	占有率	件数	占有率	
7 満足	418	38.0%	423	36.5%	442	40.7%	4.2
やや満足	310	28.2%	358	30.9%	333	30.6%	△0.3
普通	332	30.2%	332	28.6%	275	25.3%	△3.3
やや不満	8	0.7%	13	1.1%	12	1.1%	△0.0
不満	9	0.8%	9	0.8%	5	0.5%	△0.3
無回答	24	2.2%	24	2.1%	20	1.8%	△0.2
合計	1,101	100.0%	1,159	100.0%	1,087	100.0%	-

2 保険金支払時の対応に関する調査

(事故報告)

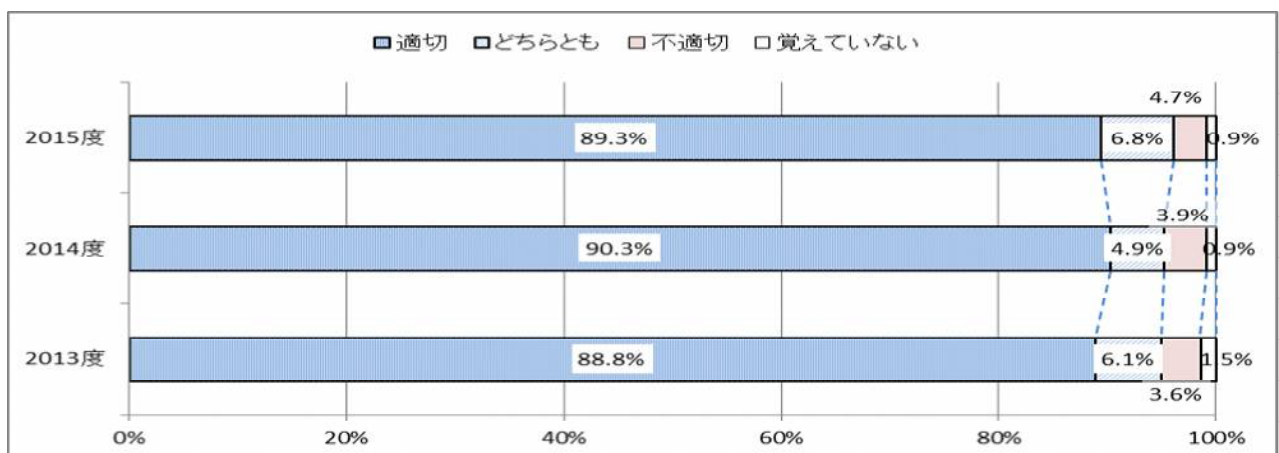
(1) 事故報告された際の対応全般（わかりやすい説明、マナーなど）についてご満足いただけましたか。



	2013年度計		2014年度計		2015年度計		対前年度 増減ポイント	
	件数	占有率	件数	占有率	件数	占有率		
1	大変満足	325	43.2%	391	42.6%	478	44.1%	1.5
	満足	310	41.2%	407	44.4%	470	43.4%	△1.0
	やや満足	44	5.8%	49	5.3%	51	4.7%	△0.6
	どちらとも言えない	38	5.0%	33	3.6%	45	4.2%	0.6
	やや不満	10	1.3%	11	1.2%	8	0.7%	△0.5
	不満	15	2.0%	4	0.4%	17	1.6%	1.1
	大変不満	11	1.5%	22	2.4%	15	1.4%	△1.0
	合計	753	100.0%	917	100.0%	1,084	100.0%	0.0

(事故担当者のマナー)

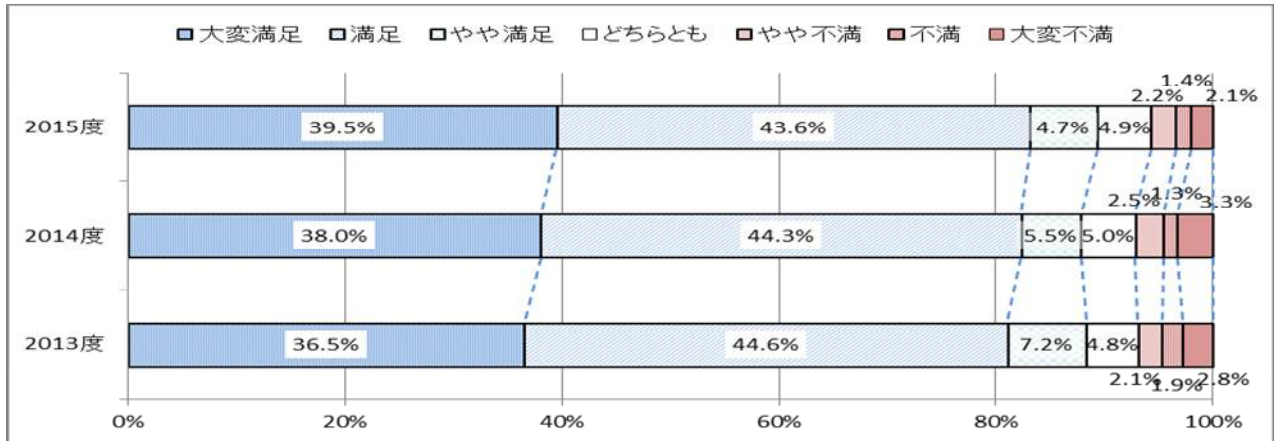
(2) 弊社事故担当者は適切なマナーを踏まえた対応（電話対応、態度等）ができていましたか。



	2013年度計		2014年度計		2015年度計		対前年度 増減ポイント	
	件数	占有率	件数	占有率	件数	占有率		
2	適切なマナーだった	669	88.8%	826	90.3%	963	89.3%	△0.9
	どちらとも言えない	46	6.1%	45	4.9%	73	6.8%	1.9
	不適切なマナーだった	27	3.6%	36	3.9%	32	3.0%	△1.0
	覚えていない	11	1.5%	8	0.9%	10	0.9%	0.1
	合計	753	100.0%	915	100.0%	1,078	100.0%	0.0

(途中経過説明)

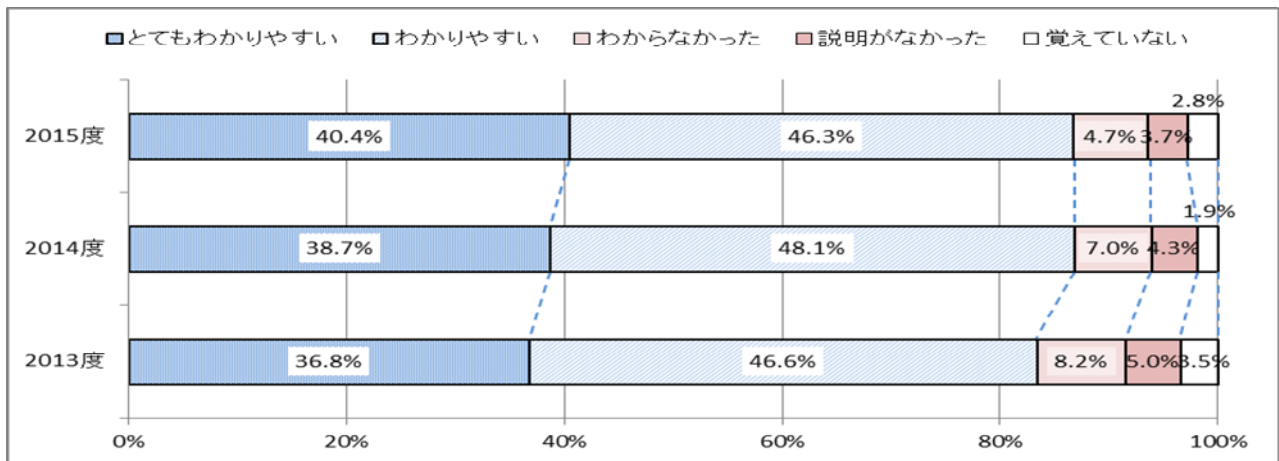
(3) 途中経過に関する担当者の対応について、感想をお聞かせください。



	2013年度計		2014年度計		2015年度計		対前年度 増減ポイント	
	件数	占有率	件数	占有率	件数	占有率		
3	大変満足	272	36.5%	346	38.0%	424	39.5%	1.5
	満足	332	44.6%	404	44.3%	468	43.6%	△0.7
	やや満足	54	7.2%	50	5.5%	67	6.2%	0.8
	どちらとも言えない	36	4.8%	46	5.0%	53	4.9%	△0.1
	やや不満	16	2.1%	23	2.5%	24	2.2%	△0.3
	不満	14	1.9%	12	1.3%	15	1.4%	0.1
	大変不満	21	2.8%	30	3.3%	22	2.1%	△1.2
	合計	745	100.0%	911	100.0%	1,073	100.0%	0.0

(保険金の説明)

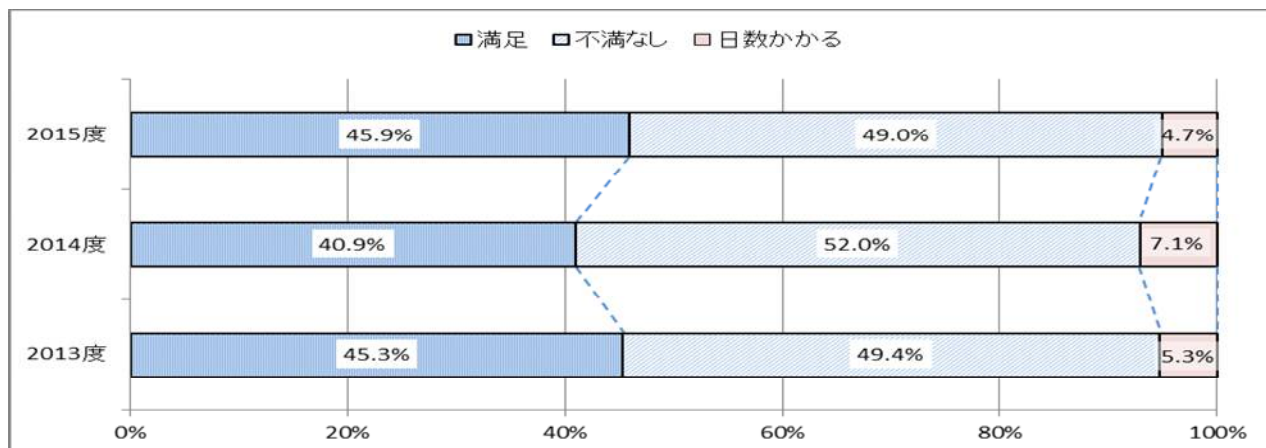
(4) 弊社事故担当者はお支払する保険金の内容について、わかりやすいご説明ができていましたか。



	2013年度計		2014年度計		2015年度計		対前年度 増減ポイント	
	件数	占有率	件数	占有率	件数	占有率		
4	とてもわかりやすい説明があった	274	36.8%	353	38.7%	432	40.4%	1.7
	わかりやすい説明があった	347	46.6%	439	48.1%	494	46.3%	△1.9
	説明があったがわからなかった	61	8.2%	64	7.0%	73	6.8%	△0.2
	説明がなかった	37	5.0%	39	4.3%	39	3.7%	△0.6
	覚えていない	26	3.5%	17	1.9%	30	2.8%	0.9
	合計	745	100.0%	912	100.0%	1,068	100.0%	0.0

(保険金のお支払日数)

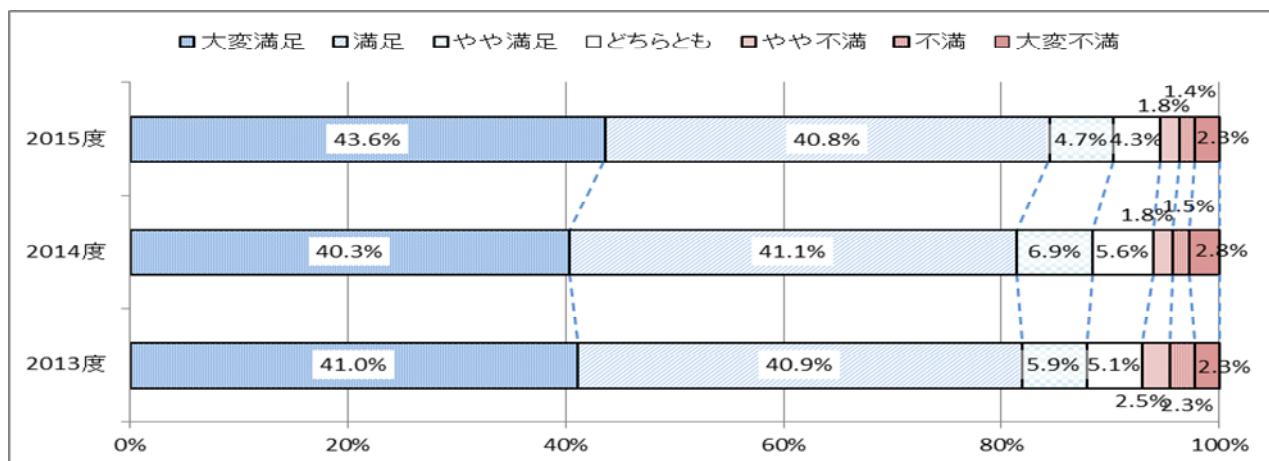
(5) お支払までにかかった日数について、感想をお聞かせください。



		2013年度計		2014年度計		2015年度計		対前年度
		件数	占有率	件数	占有率	件数	占有率	増減ポイント
5	満足できる日数であった	333	45.3%	367	40.9%	485	45.9%	5.0
	特に不満はない	363	49.4%	466	52.0%	517	49.0%	△3.0
	日数がかかりすぎる	39	5.3%	64	7.1%	54	5.1%	△2.0
	合計	735	100.0%	897	100.0%	1,056	100.0%	0.0

(総合評価)

(6) 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。



		2013年度計		2014年度計		2015年度計		対前年度
		件数	占有率	件数	占有率	件数	占有率	増減ポイント
6	大変満足	306	41.0%	366	40.3%	471	43.6%	3.3
	満足	305	40.9%	373	41.1%	441	40.8%	△0.3
	やや満足	44	5.9%	63	6.9%	64	5.9%	△1.0
	どちらとも言えない	38	5.1%	51	5.6%	46	4.3%	△1.4
	やや不満	19	2.5%	16	1.8%	19	1.8%	△0.0
	不満	17	2.3%	14	1.5%	15	1.4%	△0.2
	大変不満	17	2.3%	25	2.8%	25	2.3%	△0.4
	合計	746	100.0%	908	100.0%	1,081	100.0%	0.0