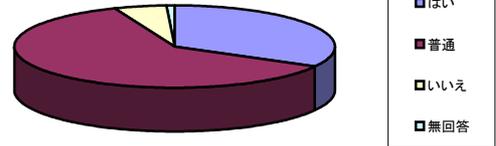


別紙 2011年度利用者満足度調査に係わるアンケート集計結果

1 契約時の対応に関する調査

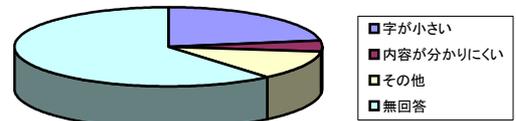
Q1. 弊社のパンフレットはわかりやすいと感じになりましたか？

項目	回答数	割合	(前年度)
はい	418	33.0%	31.1%
普通	768	60.7%	62.5%
いいえ	67	5.3%	4.7%
無回答	12	0.9%	1.7%
総計	1,265	100.0%	100.0%



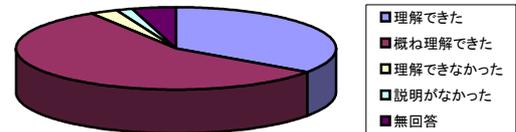
Q2. Q1で「いいえ」に○をつけられた方は、パンフレットの中で分かりにくいと感じになった箇所を具体的にご記入ください。

項目	回答数	割合	(前年度)
字が小さい	15	22.4%	38.9%
内容が分かりにくい	3	4.5%	16.7%
その他	8	11.9%	24.1%
無回答	41	61.2%	20.4%
総計	67	100.0%	100.0%



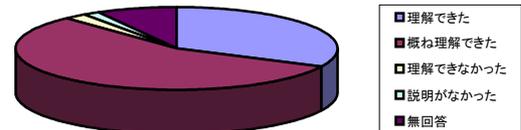
Q3. 保険商品の補償内容、保険金をお支払いする場合やお支払いできない事由等についてご理解いただけましたか？

項目	回答数	割合	(前年度)
理解できた	440	34.8%	36.0%
概ね理解できた	712	56.3%	55.2%
理解できなかった	37	2.9%	2.7%
説明がなかった	21	1.7%	0.9%
無回答	55	4.3%	5.2%
総計	1,265	100.0%	100.0%



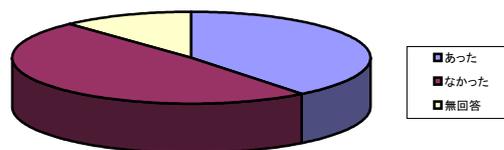
Q4. 建物・家財の価値(評価)や建物の構造等の説明についてご理解いただけましたか？
(火災保険にご加入の方のみご回答ください)

項目	回答数	割合	(前年度)
理解できた	202	32.1%	38.0%
概ね理解できた	352	56.0%	49.6%
理解できなかった	13	2.1%	2.7%
説明がなかった	11	1.7%	1.4%
無回答	51	8.1%	8.3%
総計	629	100.0%	100.0%



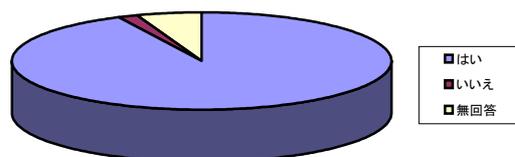
Q5. ご契約された保険契約以外の弊社の保険商品について代理店から説明や提案がございましたか？

項目	回答数	割合	(前年度)
あった	498	39.4%	39.5%
なかった	616	48.7%	48.4%
無回答	151	11.9%	12.1%
総計	1,265	100.0%	100.0%



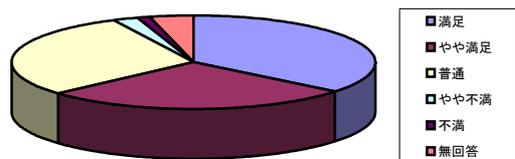
Q6. 申込書にはご契約者様ご本人がご捺印もしくはご署名いただきましたか？

項目	回答数	割合	(前年度)
はい	1,172	92.6%	91.6%
いいえ	23	1.8%	2.1%
無回答	70	5.5%	6.3%
総計	1,265	100.0%	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？

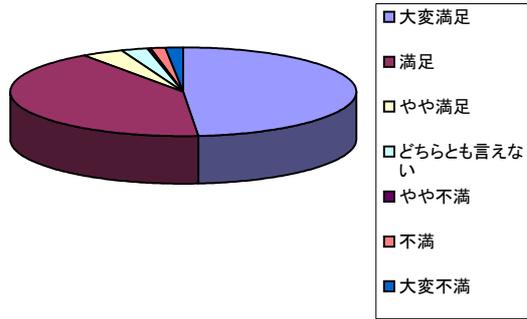
項目	回答数	割合	(前年度)
満足	455	36.0%	38.5%
やや満足	347	27.4%	26.0%
普通	371	29.3%	29.2%
やや不満	28	2.2%	1.6%
不満	14	1.1%	0.9%
無回答	50	4.0%	3.8%
総計	1,265	100.0%	100.0%



2 保険金支払時の対応に関する調査

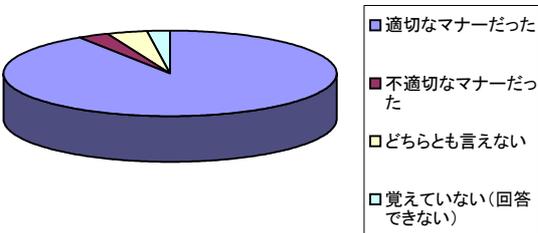
Q1. 事故報告された際の対応全般(例:わかりやすい説明、マナーなど)についてご満足いただけましたか。

項目	回答数	割合	(前年度)
大変満足	350	48.7%	49.3%
満足	299	41.6%	39.2%
やや満足	27	3.8%	3.8%
どちらとも言えない	18	2.5%	3.1%
やや不満	3	0.4%	1.3%
不満	10	1.4%	1.5%
大変不満	11	1.5%	1.7%
総計	718	100.0%	100.0%



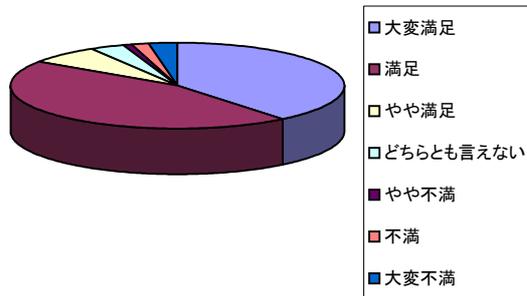
Q2. 弊社事故担当者は適切なマナーを踏まえた対応(電話対応、態度等)ができていましたか。

項目	回答数	割合	(前年度)
適切なマナーだった	653	90.9%	89.9%
不適切なマナーだった	22	3.1%	3.2%
どちらとも言えない	27	3.8%	4.9%
覚えていない(回答できない)	16	2.2%	2.0%
総計	718	100.0%	100.0%



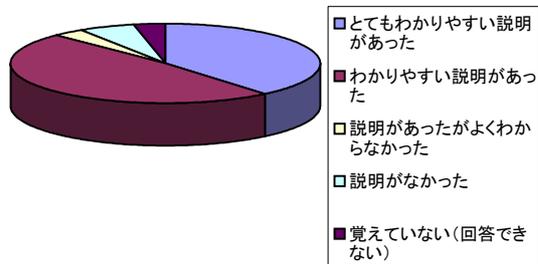
Q3. 途中経過に関する担当者の対応について、感想をお聞かせください。

項目	回答数	割合	(前年度)
大変満足	279	39.3%	41.4%
満足	320	45.1%	42.6%
やや満足	49	6.9%	5.2%
どちらとも言えない	24	3.4%	5.7%
やや不満	6	0.8%	1.8%
不満	13	1.8%	0.8%
大変不満	19	2.7%	2.4%
総計	710	100.0%	100.0%



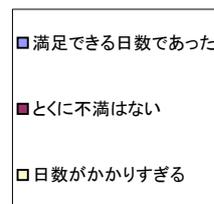
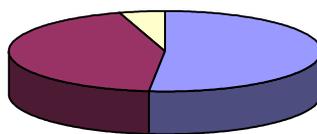
Q4. 弊社事故担当者はお支払いする保険金の内容について、わかりやすいご説明ができていましたか。

項目	回答数	割合	(前年度)
とてもわかりやすい説明があった	275	38.8%	40.7%
わかりやすい説明があった	344	48.6%	46.8%
説明があったがよくわからなかった	25	3.5%	4.0%
説明がなかった	41	5.8%	6.2%
覚えていない(回答できない)	23	3.2%	2.4%
総計	708	100.0%	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	(前年度)
満足できる日数であった	367	51.5%	53.0%
とくに不満はない	311	43.7%	43.5%
日数がかかりすぎる	34	4.8%	3.5%
総計	712	100.0%	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	(前年度)
大変満足	326	45.9%	47.0%
満足	297	41.8%	39.7%
やや満足	33	4.6%	4.6%
どちらとも言えない	18	2.5%	3.7%
やや不満	5	0.7%	1.6%
不満	14	2.0%	1.4%
大変不満	17	2.4%	2.0%
総計	710	100%	100.0%

