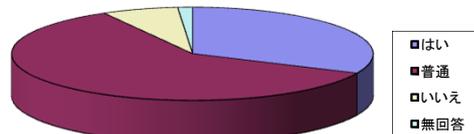


別紙 2012年度利用者満足度調査に係わるアンケート集計結果

1 契約時の対応に関する調査

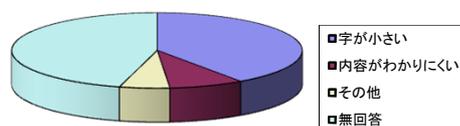
Q1. 当社のパンフレットはわかりやすいと感じになりましたか？

項目	回答数	割合	前年度比
はい	337	31.9%	△1.1P
普通	634	60.0%	△0.7P
いいえ	72	6.8%	1.5P
無回答	14	1.3%	0.4P
総計	1,057	100.0%	



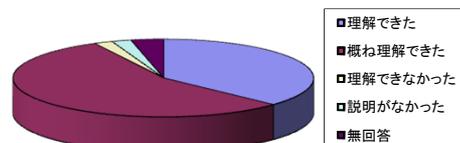
Q2. Q1で「いいえ」に○をつけられた方は、パンフレットの中でわかりにくいと感じになった箇所を具体的に記入ください。

項目	回答数	割合	前年度比
字が小さい	29	40.3%	17.9P
内容がわかりにくい	6	8.3%	3.8P
その他	4	5.6%	△6.3P
無回答	33	45.8%	△15.4P
総計	72	100.0%	



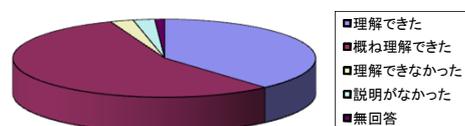
Q3. 保険商品の補償内容、保険金をお支払いする場合やお支払いできない事由等についてご理解いただけましたか？

項目	回答数	割合	前年度比
理解できた	391	37.0%	2.2P
概ね理解できた	586	55.4%	△0.9P
理解できなかった	21	2.0%	△0.9P
説明がなかった	22	2.1%	0.4P
無回答	37	3.5%	△0.8P
総計	1,057	100.0%	



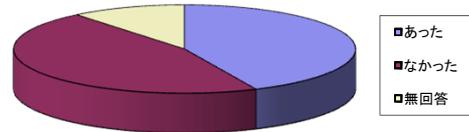
Q4. 建物・家財の価値(評価)や建物の構造等の説明についてご理解いただけましたか？
(火災保険にご加入の方のみご回答ください)

項目	回答数	割合	前年度比
理解できた	219	38.5%	6.4P
概ね理解できた	317	55.7%	△0.3P
理解できなかった	14	2.5%	0.4P
説明がなかった	13	2.3%	0.6P
無回答	6	1.1%	△7.0P
総計	569	100.0%	



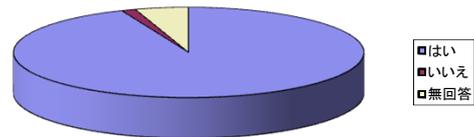
Q5. ご契約された保険契約以外の当社の保険商品について代理店から説明や提案がございましたか？

項目	回答数	割合	前年度比
あった	456	43.1%	3.7P
なかった	486	46.0%	△2.7P
無回答	115	10.9%	△1.0P
総計	1,057	100.0%	



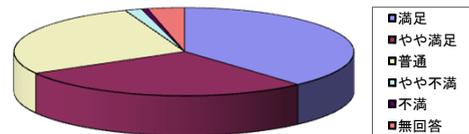
Q6. 申込書にはご契約者様ご本人がご捺印もしくはご署名いただきましたか？

項目	回答数	割合	前年度比
はい	991	93.8%	1.2P
いいえ	14	1.3%	△0.5P
無回答	52	4.9%	△0.6P
総計	1,057	100.0%	



Q7. 上記の項目を総合して当社をどのようにご評価いただけますか？

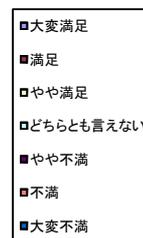
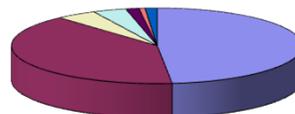
項目	回答数	割合	前年度比
満足	406	38.4%	2.4P
やや満足	300	28.4%	1.0P
普通	291	27.5%	△1.8P
やや不満	17	1.6%	△0.6P
不満	6	0.6%	△0.5P
無回答	37	3.5%	△0.5P
総計	1,057	100.0%	



2 保険金支払時の対応に関する調査

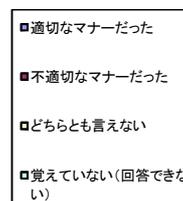
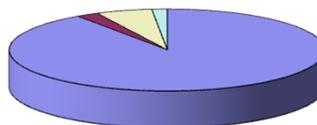
Q1. 事故報告された際の対応全般(例:わかりやすい説明、マナーなど)についてご満足いただけましたか。

項目	回答数	割合	前年度比
大変満足	431	48.4%	△0.3P
満足	356	40.0%	△1.6P
やや満足	40	4.5%	0.7P
どちらとも言えない	33	3.7%	1.2P
やや不満	13	1.5%	1.1P
不満	6	0.7%	△0.7P
大変不満	12	1.3%	△0.2P
総計	891	100.0%	



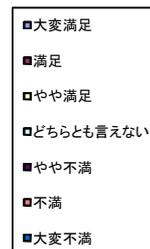
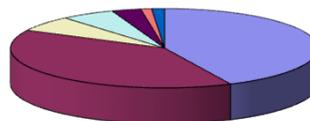
Q2. 当社事故担当者は適切なマナーを踏まえた対応(電話対応、態度等)ができていましたか。

項目	回答数	割合	前年度比
適切なマナーだった	802	90.4%	△0.5P
不適切なマナーだった	20	2.3%	△0.8P
どちらとも言えない	51	5.7%	1.9P
覚えていない(回答できない)	14	1.6%	△0.6P
総計	887	100.0%	



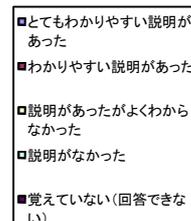
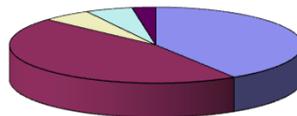
Q3. 途中経過に関する担当者の対応について、感想をお聞かせください。

項目	回答数	割合	前年度比
大変満足	380	43.0%	3.7P
満足	349	39.5%	△5.6P
やや満足	56	6.3%	△0.6P
どちらとも言えない	50	5.7%	2.3P
やや不満	27	3.1%	2.3P
不満	10	1.1%	△0.7P
大変不満	12	1.4%	△1.3P
総計	884	100.0%	



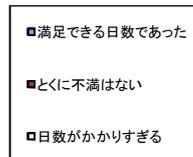
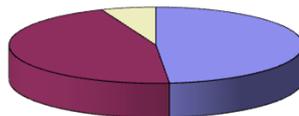
Q4. 当社事故担当者はお支払いする保険金の内容について、わかりやすいご説明ができていましたか。

項目	回答数	割合	前年度比
とてもわかりやすい説明があった	362	41.0%	2.2P
わかりやすい説明があった	403	45.7%	△2.9P
説明があったがよくわからなかった	48	5.4%	1.9P
説明がなかった	46	5.2%	△0.6P
覚えていない(回答できない)	23	2.6%	△0.6P
総計	882	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	前年度比
満足できる日数であった	427	48.5%	△3.0P
とくに不満はない	400	45.5%	1.8P
日数がかかりすぎる	53	6.0%	1.2P
総計	880	100.0%	



Q6. 今回の事故における当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	前年度比
大変満足	405	45.6%	△0.3P
満足	345	38.8%	△3.0P
やや満足	63	7.1%	2.5P
どちらとも言えない	36	4.0%	1.5P
やや不満	17	1.9%	1.2P
不満	14	1.6%	△0.4P
大変不満	9	1.0%	△1.4P
総計	889	100%	

