

【2022年8月実施】

お客様向けモニタリングの結果報告

モニタリングの実施要領・回答状況

モニタリングの実施要領

【モニタリングの趣旨】

2022年10月からの火災保険10年契約廃止を見据え、生保契約のみのお客様に対して、損害保険に関するご意向等を伺う。

【対象契約】 以下の条件に基づき抽出

- 首都圏営業本部が担当するお客様
- 過去2年以内に生命保険の新規契約がある（消滅済みの契約は除く）
- お客様登録済みのご家族を含めて、損害保険の契約がない
- 住所表記で戸建てと推測されるお客様

【対象件数】 502件

【発送日】 2022年8月11日

【送付物】 以下のとおり

- 挨拶状、アンケート（アンケートの具体的な内容は次項に記載）

アンケートの回答状況

【回答件数】 101件（回答率：20.1%）

【回答内容】 次項に記載

【回答の連携】 対応を要する回答（～を知りたい等）があった場合には、担当者に連携し、お客様への対応を依頼済

アンケートの設問および回答

アンケート設問

回答集計結果

① 弊社では、損害保険のお取り扱いができること、もしくは「損保のエキスパート社員」がいることをご存知でしょうか。

<input type="checkbox"/> 知っていた	30
<input type="checkbox"/> 知らなかった	70

7割のお客様が「GWで損保が取り扱えること」を知らなかったと回答。

② 設問①で「**知っていた**」とお答えの方にお尋ねします。弊社でご加入いただいていない理由を、差し支えのない範囲でご教示ください。

<input type="checkbox"/> 現在の担当者から損保の提案を受けたことがない	3
<input type="checkbox"/> 他代理店等で長い付き合いがあるから	10
<input type="checkbox"/> 「損害保険」については家族が管理しているから（自分に決定権がない）	5
<input type="checkbox"/> インターネット等の直販で加入している	3
<input type="checkbox"/> その他、または特に理由はない	11

「GWで損保が取り扱えること」をご存じの方の多くは、他の代理店で付き合いがあるとのこと。

③ 設問①で「**知らなかった**」とお答えの方にお尋ねします。弊社でのお取り扱いをご検討いただける可能性はありますでしょうか。

<input type="checkbox"/> ぜひ検討したい（保険は生損保共に同じ代理店で管理した方が良い）	0
<input type="checkbox"/> 更改の時期に検討しても良い⇒差し支えなければ更改月をお知らせください	11
<input type="checkbox"/> より良いプランを提案してくれるなら、検討しても良い	31
<input type="checkbox"/> 今の担当（代理店）を変えるつもりはない	34

「GWで損保が取り扱えること」を知らなかった方の半数以上は、GWでの損保取扱について検討の余地があるとのこと。

④ 「火災保険」について、今年の10月保険料の値上げを伴う改定があることをご存知ですか。

<input type="checkbox"/> 知っている。見直しを検討したいと考えている	7
<input type="checkbox"/> 知っているが、特に見直しは検討していない	28
<input type="checkbox"/> 知らなかった。どの程度値上がりするのかなどを知りたい	31
<input type="checkbox"/> 知らなかったが、検討するつもりはない	33

4割程度のお客様より提案に繋がる回答をいただきました。

アンケートの設問および回答

アンケート設問	回答集計結果
⑤ 近年、豪雨による災害が増加しています。火災保険へのご加入とは関係なく、ご自宅のある地域の「ハザードマップ」の作成・ご提供が可能です。	
<input type="checkbox"/> ぜひ作成してほしい	12
<input type="checkbox"/> 作成してくれるのなら、見てもよい	33
<input type="checkbox"/> 加入先の保険会社または代理店が提供してくれたので不要	7
<input type="checkbox"/> 自分には必要ない	42
⑥ 火災保険に限らず、「損害保険」全般についてのお困り事などはございませんか。	
<input type="checkbox"/> 火災保険（地震保険）に関する相談をしたい	11
<input type="checkbox"/> 自動車保険に関する相談をしたい	2
<input type="checkbox"/> その他の保険に関する相談をしたい	4
<input type="checkbox"/> 特に相談事はない	74
<input type="checkbox"/> その他	4

半数程度のお客様より「ハザードマップ」のお届けに繋がる回答をいただきました。

2割程度のお客様より何かしらのご相談の要望をいただきました。

◆ 「GWで損保も取り扱っている」ことをお伝えただけで様々なご要望を伺うことができました。

アンケートの設問および回答

アンケート設問

⑦ その他、現在の担当者あるいは弊社へのご意見等がございましたらご記入ください。

以前担当していただいた●●さんがとても説明上手で好印象でした。第2子の保険についても相談したいと考えております。

いつも新設に提案や見直し等、ご連絡いただいていますので安心しております。この先もお世話になります。

加入時には丁寧に説明してもらって満足です。

メールで相談するといつも対応していただいています。とても信頼しており未永くよろしく申し上げます。

●●さんに担当が代わってからとても丁寧に対応いただき、助かっております

今の担当の方は大変信頼できる方なので、引き続きお世話になりたいと思っています。

いつも担当の●●さんにはとてもお世話になっています。分かりやすく、とても迅速な対応で、とても信頼しています。

2022年7月末に成約させていただいたばかりです。●●さん、●●さんのお仕事ぶり、素晴らしいです。助けていただきました。

私の担当者の●●さんには大変よくしていただいています。引き続き●●さんで色々ご相談に乗っていただきます。

とてもよく担当者の方にいただいています。信頼でき誠意ある対応に感謝しています。今後お願いしたいです。

遠方にも関わらずよく訪問していただき感謝しております。

担当の●●さんには大変お世話になり感謝しております。今後ともよろしくお願ひいたします

●●様、丁寧に对应していただき感謝しています。名義変更も無事終わりました。次は空き状態のマンションの火災保険と5年後の医療保険です。

とても信頼しています。これからもよろしくお願ひします。

アンケートの設問および回答

アンケート設問

⑦ その他、現在の担当者あるいは弊社へのご意見等がございましたらご記入ください。

こちらから問い合わせてもスピーディに回答をいただけるので大変助かっています。今後ともよろしく願いいたします。

担当者に色々聞いているのでたよりになる方です。

担当の●●さんには大変お世話になっており、きめ細やかな対応に感謝しています。

今回初めて保険の説明を聞いて検討したうえで契約したことはよかったと思う。また相談があれば利用したい。

とても親身に適切に親切にさせていただいて感謝しています。

とても満足しております。いつも大変お世話になっております。一生懸命生きようと思えます。

いつも安心して●●さんにお世話になっております。こまめにご連絡いただけるので、安心して相談できます。

とても丁寧に相談にのっていただき助かっています。終活についても手続きが大変なのがわかっておりますので、それをスムーズに処理してくれる方がいらっしゃるのがとても気に入っています。連絡がとてもスムーズにできてとても助かっています。

お客様からの感謝の声

今回のアンケートでは、たくさんの「感謝の声」をいただきました！