

【2023年1月～2月実施】

お客様向けモニタリングの結果報告



物語を、あなたと。

WIN 株式会社 グッドウイン

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】

「乗合代理店業務品質評価制度」を踏まえ、アフターフォロー体制の強化が必要

- ⇒ 特定保険契約に加入後1年～2年経過した契約者にアフターフォローに関するご意向を伺う
- ⇒ さらに、70歳以上と70歳未満の方で意向の違い等を確認する

【対象契約】 以下の条件に基づき抽出

- ・ 地域：東日本エリアの拠点が担当する契約※
- ・ 保険種類：特定保険契約（変額保険、外貨建て保険）
- ・ 経過年数：契約後1年～2年
- ・ 契約属性：個人保険

※今後、首都圏、関東・東海エリア、西日本エリアの地域ごとに順次実施していく予定

【対象件数】 481件

【発送日】 2023年1月25日

【送付物】 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】 118件（回答率：24.5%）

【回答内容】 次項に記載

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 | | | |
|--|--------|-----|-------|-----|
| | 70歳以上 | | 70歳未満 | |
| ① ご契約いただいております保険について、どのような目的で加入されましたか。 | | | | |
| <input type="checkbox"/> 資産形成、運用 | 17 | 59% | 76 | 56% |
| <input type="checkbox"/> 相続対策 | 5 | 17% | 3 | 2% |
| <input type="checkbox"/> 死亡保障 | 4 | 14% | 42 | 31% |
| <input type="checkbox"/> その他 | 3 | 10% | 14 | 10% |
| ② ご契約いただいております保険について、保障内容は覚えておられますでしょうか。 | | | | |
| <input type="checkbox"/> 覚えている | 10 | 45% | 19 | 20% |
| <input type="checkbox"/> 大体覚えている | 8 | 36% | 60 | 63% |
| <input type="checkbox"/> あまり覚えていない | 4 | 18% | 16 | 17% |
| <input type="checkbox"/> 全く覚えていない | 0 | — | 1 | 1% |
| ③ 保障内容について再確認の機会があればご興味はおありでしょうか。その場合、どのような方法がよろしいでしょうか。 | | | | |
| <input type="checkbox"/> 既契約者向けセミナー、説明会（直接会場で開催するもの） | 1 | 4% | 1 | 1% |
| <input type="checkbox"/> 既契約者向けセミナー、説明会（WEBで開催するもの） | 1 | 4% | 8 | 8% |
| <input type="checkbox"/> 担当者による個別説明 | 12 | 50% | 58 | 60% |
| <input type="checkbox"/> 特に必要ない | 10 | 42% | 30 | 31% |
| <input type="checkbox"/> その他 | 0 | — | 0 | — |

70歳以上・未満共に「資産形成、運用」が過半数を占めました。

「相続対策」は70歳以上と70歳未満で違いが見られました。

70歳以上・未満共に「覚えている」「大体覚えている」が8割を超えました。

70歳以上・未満共に「担当者による個別説明」が最も多い結果となりました。

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 | | | | |
|---|--------|-----|-------|-----|--------------------------------------|
| | 70歳以上 | | 70歳未満 | | |
| ④ 資産形成、資産運用に関する最新の情報を提供することができますが、ご興味はありますか。その場合、どのような方法がよろしいでしょうか。 | | | | | 「Web開催でのセミナー・説明会」を希望される方も一定数おられました。 |
| <input type="checkbox"/> 既契約者向けセミナー、説明会（直接会場で開催するもの） | 0 | — | 3 | 3% | |
| <input type="checkbox"/> 既契約者向けセミナー、説明会（WEBで開催するもの） | 2 | 9% | 12 | 12% | |
| <input type="checkbox"/> 担当者による個別説明 | 11 | 48% | 52 | 51% | |
| <input type="checkbox"/> 特に必要ない | 10 | 43% | 35 | 34% | |
| <input type="checkbox"/> その他 | 0 | — | 0 | — | |
| ⑤ 定期的な確認や情報提供について、ご希望されますでしょうか。その場合、どのような方法がよろしいでしょうか。 | | | | | 70歳以上・未満共に「担当者による個別説明」が最も多い結果となりました。 |
| <input type="checkbox"/> 既契約者向けセミナー、説明会（直接会場で開催するもの） | 0 | — | 1 | 1% | |
| <input type="checkbox"/> 既契約者向けセミナー、説明会（WEBで開催するもの） | 0 | — | 7 | 6% | |
| <input type="checkbox"/> 担当者による個別説明 | 12 | 55% | 55 | 47% | |
| <input type="checkbox"/> 資料の送付など | 4 | 18% | 28 | 24% | |
| <input type="checkbox"/> 特に必要ない | 6 | 27% | 25 | 22% | |
| <input type="checkbox"/> その他 | 0 | — | 0 | — | 「資料の送付」を希望される方も一定数おられました。 |

アンケートの設問および回答

アンケート設問

⑥ 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。

担当者様が良くしてくださるので、現時点で問題はない。

現在の担当者にはいつも大変お世話になっております。ありがとうございます。今後ともどうぞよろしくお願い申し上げます。

相続対策のセミナーがあれば参加したいです。

老後に向けて案内してもらい助かりました。

●●さんにはお世話になっております。何かあればすぐご連絡させていただきます。

いつも丁寧な対応をしてくださるのでありがたいです。

いつも担当の方にはお世話になっています。これからもよろしくお願い致します。

いつも親切に、また、とても気を使っていただき大変感謝しております。今後ともよろしくお願いいたします。

担当の●●さんはとても信頼出来て色々相談にのっていただけて頼もしいです！今後ともよろしくお願い致します。

何か変化があった場合は的確なアドバイスが欲しい。

●●さんにお世話になっております。この先の備えとしてこれからも加入が可能でありそうな新しい保障内容のものがあれば、また見直し等の説明いただければと思います。

担当の方はとても良い方です。最近はあまり増えませんが、今まで生活できたのは●●さんのおかげです。私も歳になりましたがもう少しお願いいたします。

担当者様に親切丁寧に説明していただき感謝しております。

担当の方には定期的に来ていただいて、色々な新しい保険などを紹介してもらっています。

お客様からのコメント

次項に続く

アンケートの設問および回答

アンケート設問

お客様からのコメント

担当の●●さんは知識も豊富で信頼しております。

いつも気に掛けていただいています。ありがとうございます。

いつも担当者様には良くしてもらっております。今後とも宜しくお願いします。

担当者からきめ細かく親切ていねいに説明いただいております。

担当者の方は困ったことや相談事にすばやく対応してくださり、助かっています（保険の事について）。私も数人お客様を紹介しました。10年以上の長い間のキャリア実績のある担当者は信頼を感じることができます。今後ともよろしくお願ひします。

新しい情報など提供いただけるので、とても助かっています。

こちらが納得いくまできちんと商品の説明をしてくださるので、いつも安心して加入しています。

たくさんの「声」をありがとうございます
いただいた「声」は、担当者にフィードバックし、今後の活動に役立てています