

【2023年5～6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】

「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：関東・東海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

【対象件数】 454件

【発送日】 2023年5月1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】 89件（回答率：19.6%、前回・東日本エリア：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	15	47%	53	58%
<input type="checkbox"/> 相続対策	8	25%	4	4%
<input type="checkbox"/> 死亡保障	7	22%	27	30%
<input type="checkbox"/> その他	2	6%	7	8%
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	8	33%	13	20%
<input type="checkbox"/> 大体覚えている	12	50%	42	65%
<input type="checkbox"/> あまり覚えていない	4	17%	9	14%
<input type="checkbox"/> 全く覚えていない	0	—	1	2%
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）	0	—	0	—
<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	—	1	2%
<input type="checkbox"/> 担当者による個別説明	16	67%	42	64%
<input type="checkbox"/> 特に必要ない	7	29%	23	35%
<input type="checkbox"/> その他	1	4%	0	—

70歳以上・未満共に「資産形成、運用」が約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。				
<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	—	2	3%
<input type="checkbox"/> 担当者による個別説明	13	54%	39	57%
<input type="checkbox"/> 特に必要ない	11	46%	26	38%
<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。				
<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	—	1	1%
<input type="checkbox"/> 担当者による個別説明	12	46%	37	51%
<input type="checkbox"/> 資料の送付など	7	27%	20	28%
<input type="checkbox"/> 特に必要ない	6	23%	13	18%
<input type="checkbox"/> その他	1	4%	0	—

前回に比べ「Web開催でのセミナー・説明会」を希望される方が、約10%減少となりました。

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。

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。

「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。

●●さんにはお世話になっています。不明点は詳細に説明いただいています。

いつもありがとうございます!!

いつもお世話になっております。

いつもお世話になっております。今現在、困り事などありませんが、今後ともよろしく願いいたします。

いつもお世話になっております。色々と相談にのって頂いて大変助かっています。今後共よろしく願いいたします。

いつも質問しても嫌な顔をせずわかりやすく説明して下さるので安心です。病気の疑いがあり相談した時も保障だけでなくセカンドオピニオンを教えていただけたりしてくれました。心強かったです。

いつもていねいに説明いただけ安心してます。最新の情報もうかがえ、こちらの要望にもおこたえ頂いて本当に助かります。

いつもていねいに説明頂いてます。質問にも明確に答えて頂いてます。

いつも丁寧に説明提案して頂いて大変満足しています。今後とも宜しく願いいたします。

今までとおり定期的に説明をお願いします。

担当者が当方の疑問点に詳細に説明して下さい大変有難いです。又、気配り心遣いをいただき感謝しております。

担当者様がすごく丁寧な対応でこれから先もお付き合い頂きたく思っております。ありがとうございます。

担当者の方にいろいろ聞いて良い方の保険に入っていますので満足しています。

担当者の方の心遣いで距離感がほど良くて保険に抵抗がない。

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

担当者の●●様に親切にご対応いただきお世話になっております。

担当の方が定期的に連絡訪問して下さり安心です。いつも、ちょっと聞きたいなという良いタイミングでお会いできるので現担当者に今後もお任せしていきたいです。

担当の方には大変丁寧に説明いただいて感謝しております。年金暮らしなので少しでも資産をふやせる方法を考えています。

とても親切、丁寧な方です。夫婦共々お世話になっております。今後ともよろしく願いいたします。

また見直し等相談させて下さい。（←医療保険の相談。連休明けごろ相談させて下さい。）いつもありがとうございます。

寄り添う支援に感謝しています。ありがとうございます。

私の担当者は常に情報をしてくださり、興味があるお話をわかりやすく説明してくれます。給付金等の保全もとても速やかに対応してくれて助かっております。

私は担当者（●●さん）のファイナンシャルプランナーとしての豊富な知識と、それがどういう物であるかという説明がおもしろくて今まで知らなかった事（為替等）を少し学んでみました。又、保険申請の折には、早くて丁寧な仕事に感謝しました。今後ともどうぞよろしく願いいたします。

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