

【2023年8～9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：西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：マーケットとの共募を除く個人保険

【対象件数】 453件

【発送日】 2023年8月17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】 92件（回答率：20.3%、前回・関東東海エリア19.6%、前々回・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	12	48%	57	50%
<input type="checkbox"/> 相続対策	4	16%	5	4%
<input type="checkbox"/> 死亡保障	7	28%	36	32%
<input type="checkbox"/> その他	2	8%	15	13%
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	5	29%	15	21%
<input type="checkbox"/> 大体覚えている	7	41%	40	55%
<input type="checkbox"/> あまり覚えていない	5	29%	15	21%
<input type="checkbox"/> 全く覚えていない	0	—	3	4%
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	—	3	4%
<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	—	4	5%
<input type="checkbox"/> 担当者による個別説明	9	53%	46	55%
<input type="checkbox"/> 特に必要ない	8	47%	30	36%
<input type="checkbox"/> その他	0	—	1	1%

他エリア調査と同様、70歳以上・未満共に「資産形成、運用」が多数を占めています。

70歳以上での「相続対策」の選択割合は他エリア調査と同様、今回調査でも70歳未満の3倍以上ありました。

今回調査では70歳以上・未満共に「あまり・全く」「覚えていない」の合算比率が2割を超えました。

他エリア調査と同様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	—	4	5%
<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	—	6	7%
<input type="checkbox"/> 担当者による個別説明	10	63%	47	56%
<input type="checkbox"/> 特に必要ない	6	38%	27	32%
<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	—	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）	0	—	2	2%
<input type="checkbox"/> 担当者による個別説明	9	45%	42	45%
<input type="checkbox"/> 資料の送付など	6	30%	27	29%
<input type="checkbox"/> 特に必要ない	5	25%	19	20%
<input type="checkbox"/> その他	0	—	0	—

1月実施の東日本エリア調査と比較すると「Web開催でのセミナー・説明会」を希望される方が減少しています。

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・未満共に約半分の方が「担当者による個別説明」を望んでいます。

「資料の送付」を希望される方も一定数おられます。

- ◆ お客さまは保障内容や資産運用等に関わる最新の情報について、担当者による個別説明を望まれています。
- ◆ 引き続き、アフターフォロー活動に取り組んでいきましょう！

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。

とても親切にさせていただいております。

いつも的確なアドバイスを頂く、信頼できる担当者です。

担当の方が定期的に説明してくれます。分からないところは電話でもすぐに対応してくれるので安心です。

いつも親切にご提案頂けてます。

いつも心掛けて頂いています。感謝ですね。

必要に応じ担当者の方に相談できているので助かっている。

いつもわざわざお越しいただきありがとうございます。感謝しています。

担当者よりこまめに連絡を頂いて安心しています。

〇〇さんが丁寧に対応してくださるので契約しました。今後とも何か質問などがあります時にはフォローを宜しくお願いします。

いつも大変良くしてもらっています。

いつもお世話になっております。こちらでお伺いすることがございましたら、すぐに連絡できる状態にあると助かります。今の処は全く問題ないです。

迷うことや判らないことがあればすぐ質問しやすいので本当にありがたいです。いつもたよりにしています。

いつもお世話になります。担当さんには本当に良くして頂いています。

現担当者に安心してお任せしています。