

【2024年6～7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 グッドウィン

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

⇒ 既契約者の見直しおよび情報提供ニーズに関するアンケート

⇒ 今回、初めてWEBによるアンケート回答を実施

【対象契約】以下の条件に基づき抽出

- ・ 地域：首都圏営業本部および東日本エリア
- ・ 保険種類：終身保険 収入保障保険（既契約者30歳～40歳代）
- ・ 経過年数：契約後5年～7年
- ・ 契約属性：マーケットとの共募を除く個人契約

【対象件数】334件

【発送日】2024年6月19日

【送付物】挨拶状、アンケート（WEB回答の内容）、認定代理店チラシ

アンケートの回答状況

【回答件数】33件

（回答率：9.9%、首都圏営業本部10.7%、東日本エリア：8.6%）

【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	
	件数	割合
1, ご契約いただいております保険について、保障の内容は覚えておられますでしょうか？		
☐ ①覚えている	3	9%
☐ ②大体覚えている	21	64%
☐ ③あまり覚えていない	7	21%
☐ ④全く覚えていない	2	6%
2, ご契約は、ご加入から5年以上が経過しております。今後の対応についてどのようなことをお望みでしょうか？		
☐ ①保障の内容自体を見直したい	3	9%
☐ ②より良い商品があるのであれば見直したい	8	24%
☐ ③保険料負担を軽減したい	10	30%
☐ ④保障をより充実したい	0	0%
☐ ⑤当面も直すつもりはない	9	28%
☐ ⑥その他	3	9%
3, 現在、ご加入いただいている保障以外の保険商品は興味がおありでしょうか？		
☐ ①興味がある	1	3%
☐ ②勧めてくれる商品があるなら、話を聞きたい	10	30%
☐ ③興味がない。特に必要ない	22	67%

アンケートの設問および回答

アンケート設問	回答集計	
	件数	割合
4, 弊社からの情報提供をさせていただく場合どのような情報があれば良いと思いますか。		
☐ ①新NISA、iDeCo等、資産形成・運用の情報	24	73%
☐ ②変額保険、外貨建て保険などの詳しい情報	2	6%
☐ ③セミナーや相談会などの開催情報	1	3%
☐ ④その他	6	18%

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)

5, 弊社は生命保険協会の「代理店業務品質評価」において「認定代理店」となりました。今後も業務品質を向上させ、お客様のお役に立ちたいと考えております。弊社に期待すること等がございましたら、ぜひお知らせください。

- ・今後も保険に関する情報提供をお願いします。
- ・定期的な情報提供をお願いします。
- ・何かあった場合に早急に対応できる体制をお願いしたい。
- ・「認定代理店」としての維持継続を期待します。

6, その他、現在の担当者へのご意見等がございましたらご記入ください

- ・いつも迅速に対応いただきありがとうございます。今後ともよろしくお願いいたします
- ・いつも親身になってくださり大変ありがたく思っております。
- ・保険商品等の提案もひとつひとつ説明が丁寧で感謝しております。アフターフォローも手厚く、何でも気軽の相談でき、頼りになります。
- ・こちらの急な質問にも迅速に対応していただきありがとうございます。これかもよろしくお願いいたします。
- ・いつもお世話になっており大変頼りになります。