

【2024年10～11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

⇒ 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

⇒ WEBによる2回目の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：西日本エリアおよび関東・東海エリア
- ・ 保険種類：終身保険 収入保障保険（既契約者30歳～50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】 517件

【発送日】 2024年10月25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】 38件

（回答率：7.3%、西日本エリア7.9%、関東・東海エリア：7.1%）

【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？		
<input type="checkbox"/> ①覚えている	10	26%
<input type="checkbox"/> ②大体覚えている	21	55%
<input type="checkbox"/> ③あまり覚えていない	7	19%
<input type="checkbox"/> ④全く覚えていない	0	0%
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？		
<input type="checkbox"/> ①保障の内容自体を見直したい	0	0%
<input type="checkbox"/> ②より良い商品があるのであれば見直したい	17	45%
<input type="checkbox"/> ③保険料負担を軽減したい	5	13%
<input type="checkbox"/> ④保障をより充実したい	0	0%
<input type="checkbox"/> ⑤当面も直すつもりはない	14	37%
<input type="checkbox"/> ⑥その他	2	5%
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？		
<input type="checkbox"/> ①興味がある	2	5%
<input type="checkbox"/> ②勧めてくれる商品があるなら、話を聞きたい	12	32%
<input type="checkbox"/> ③興味がない。特に必要ない	24	63%

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。		
<input type="checkbox"/> ①新NISA、iDeCo等、資産形成・運用の情報	23	54%
<input type="checkbox"/> ②変額保険、外貨建て保険などの詳しい情報	6	14%
<input type="checkbox"/> ③セミナーや相談会などの開催情報	1	2%
<input type="checkbox"/> ④その他	13	30%

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。

- ・今後も充実した保障及び顧客に優しい安価な商品を提供して欲しい。
- ・半年、または一年に一回くらい見直しする機会を提供して欲しい。
- ・良い会社であり続けて欲しいです。
- ・今後も色々なことを気軽に相談できる会社であって欲しい。

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

- ・いつもすぐに対応いただき助かっています。
- ・説明も丁寧で困った時にもしっかり対応してくれてありがたいです。
- ・いつも人生のいろんな相談に乗って頂き感謝しています。
- ・これからも元気でいてください。
- ・現状の対応に満足しています。