

## 2010年度お客さま満足度調査を実施

「総合満足度評価」は“期待どおり”以上が86.3%  
 「お客さま窓口に対する評価」は“期待どおり”以上が90.7%

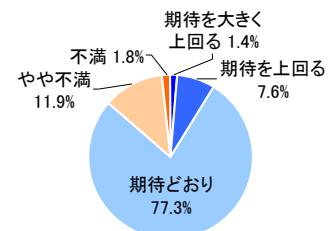
損保ジャパン・ディー・アイ・ワイ生命保険株式会社（社長：澁谷達雄）は、お客さま満足度の向上のため、郵送・インターネットによるアンケート方式により、定期的にご契約者さまの声を収集しており、2010年度もすべてのご契約者さまを対象にお客さま満足度調査を実施いたしました。

今後も、お客さまの声に向きあい、お客さまのご期待を上回るサービスをご提供できるよう努めてまいります。

なお、2010年度の主な調査結果は以下の通りです。

### ■ 総合満足度は「期待どおり」以上が86.3%

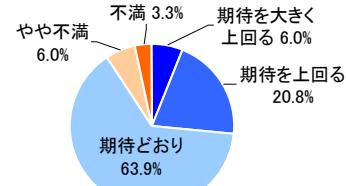
保険加入に関する総合的な満足度を聞いたところ、「期待どおり」との回答が77.3%と最も多くなり、「期待を上回る」が7.6%、「期待を大きく上回る」が1.4%となり、「期待どおり」以上を選択した回答が86.3%となりました。



〔有効回答数:1,317〕

### ■ お客さま窓口に対する満足度は「期待どおり」以上が90.7%

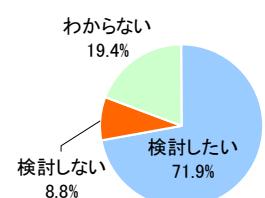
過去1年間に電話・メールで連絡をしたことがあると回答されたお客さまに当社の対応（言葉遣い・説明の正確さ・対応の速さなど）について聞いたところ、「期待どおり」との回答が63.9%と最も多く、次いで「期待を上回る」が20.8%、「期待を大きく上回る」が6.0%と続き、「期待どおり」以上を選択した回答が90.7%となりました。



〔有効回答数:398〕

### ■ ライフステージが変化した場合の加入内容の見直し意向は71.9%

今後ライフステージの変化があった場合に見直しを検討してみようと思われるかを聞いたところ、7割強のお客さまが「検討したい」と答えており、お客さまの多くがライフステージの変化に合わせた保険の見直し意向を持っているという結果となりました。



〔有効回答数:1,276〕

#### 《お客さまアンケート概要》

調査方法：郵送・インターネットによるアンケート方式、アンケート発送数：40,911名  
 有効回収数：1,452件、アンケート発送日：2010年7月30日

【本件に関するお問い合わせ先】

損保ジャパン・ディー・アイ・ワイ生命保険株式会社

広報室：杉山、高月 TEL:03-5437-9026