

## 2010年度保険金・給付金のお支払いに関する アンケート結果について

損保ジャパン・ディー・アイ・ワイ生命保険株式会社(社長:瀧谷達雄)は、2010年度に保険金・給付金のお支払いが完了したお客さまを対象に、お支払い手続きに関するアンケート調査を実施しました。

アンケート調査は、ご加入後のお客さまのご期待に応えられるよう、より質の高いサービスと安心をご提供するための参考とさせていただくために行いましたが、当社のお支払い手続きにつきましては、9割を超えるお客さまから「期待どおり」以上のご回答をいただきました。

また、お支払い手続き全般にわたるいろいろなご意見・ご要望もいただきました。当社は、今回のアンケート結果を踏まえ、お客さまにより一層ご満足いただける生命保険会社を目指し、今後のサービス拡充に努めてまいります。

### 【アンケート調査概要】

調査期間:2010年4月1日～2011年3月31日

調査目的:お客さまからご意見・ご要望をお伺いしサービスの向上を図ること

調査対象:2010年度に保険金・給付金のお支払いが完了したお客さま

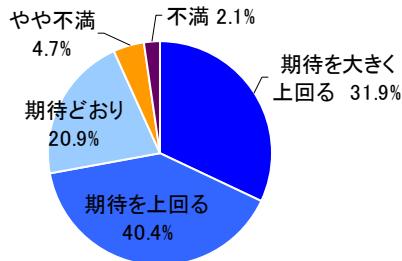
調査方法:郵送・インターネットによるアンケート方式

回答数:246(回収率21.75%)

### 【アンケート結果】

#### ■ 総合評価は「期待を上回る」以上が72.3%

保険金・給付金に関するお手続きについての総合的な評価は、7割を超えるお客さまが「期待を上回る」以上を選択しており、「期待を上回る」との回答が40.4%と最も多く、「期待を大きく上回る」が31.9%、「期待どおり」が20.9%となり、「期待どおり」以上を選択した回答が93.2%となりました。



お客さまからは、

「問合せに始まり書類の受け渡しや支払い手続きに至るまでの社内業務の円滑さがうかがえる様でした。」「電話で問い合わせた際、請求できる件がまだあることを丁寧に案内して下さいました。末永く更新していくたいと思っています。」

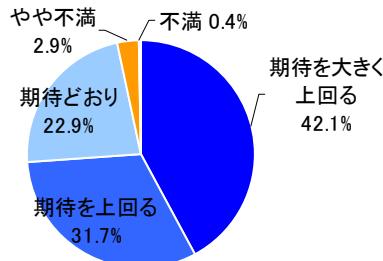
「保険の担当外交員などがいない不安もありましたが、今回の対応で全く不安はなくなりました。」

「初めて保険を利用したので、すべてが完了するまで不安だったのですが、いつも感じがよく、これからも安心して利用できます。」  
「すぐに対応していただけたので、とても安心感がありました。」  
などのご意見を頂戴いたしました。

### ■ お支払い完了までに要した日数は「期待を上回る」以上が73.8%

保険金・給付金のお支払い完了までに要した日数については、7割を超えるお客さまが「期待を上回る」以上を選択しており、「期待を大きく上回る」との回答が42.1%と最も多く、「期待を上回る」が31.7%、「期待どおり」が22.9%となり、「期待どおり」以上を選択した回答が96.7%となりました。

なお、当社の「お支払い完了までに要した平均日数」は、1.30日※です。(2010年度)



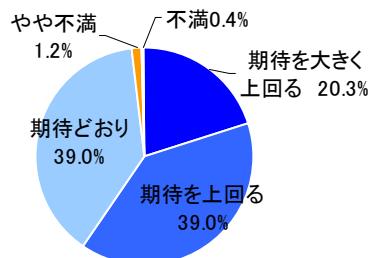
お客さまからは、  
「こんなに早く給付金が支払われると思っていなかったので、びっくりしました。」  
「スムーズで迅速な対応に大変満足しました。」  
などのご意見を頂戴いたしました。

※請求書類に不備のあったもの、事実の確認を要したものを受け、請求書受付～手続き完了までの日数です。  
通常手続き完了後、2営業日後にお客さまのご指定口座に入金となります。

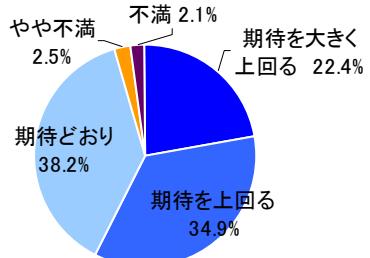
### ■ コールセンターの対応について

コールセンターと電話でやりとりをされたお客さまによる当社の対応者の話し方の評価は、「期待を大きく上回る」との回答が20.3%、「期待を上回る」が39.0%、「期待どおり」が39.0%となり、「期待どおり」以上を選択した回答が98.3%となりました。また、目的達成度合いについては、「期待を大きく上回る」との回答が22.4%となり、「期待を上回る」が34.9%、「期待どおり」が38.2%となり、「期待どおり」以上を選択した回答が95.4%となりました。

コールセンターの対応(話し方)



コールセンターの対応(目的達成度合い)



お客様からは、

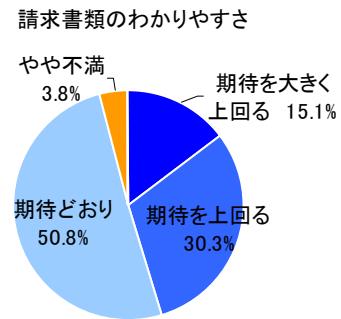
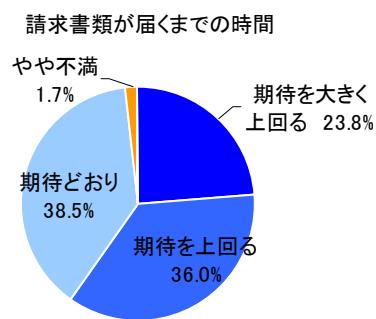
「質問に的確に返答してもらえた。対応もスピード一だった。」

「いつ電話をしても、とても丁寧な対応で、分かりやすくて良かったです。」

などのご意見を頂戴いたしました。

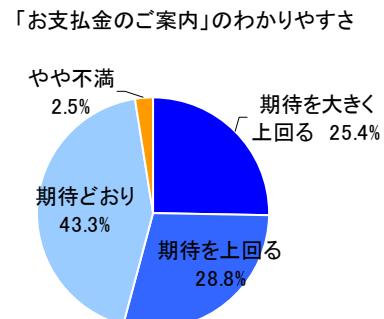
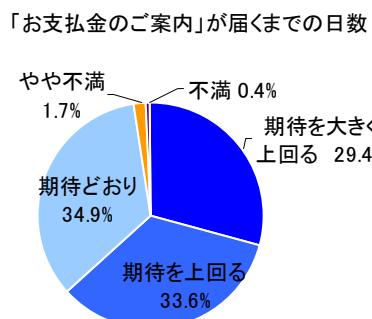
### ■ 保険金・給付金の請求書類について

保険金・給付金の請求書類が届くまでの時間については、「期待を大きく上回る」との回答が23.8%、「期待を上回る」が36.0%、「期待どおり」が38.5%となり、「期待どおり」以上を選択した回答が98.3%となりました。また、請求書類のわかりやすさについては「期待を大きく上回る」との回答が15.1%、「期待を上回る」が30.3%、「期待どおり」が50.8%となり、「期待どおり」以上を選択した回答が96.2%となりました。



### ■ 「お支払金のご案内」のお届けについて

保険金・給付金のお支払い手続き後にお送りした「お支払金のご案内」が届くまでの日数については、「期待を大きく上回る」との回答が29.4%、「期待を上回る」が33.6%、「期待どおり」が34.9%となり、「期待どおり」以上を選択した回答が97.9%となりました。また、「お支払金のご案内」のわかりやすさについては、「期待を大きく上回る」との回答が25.4%、「期待を上回る」が28.8%、「期待どおり」が43.3%となり、「期待どおり」以上を選択した回答が97.5%となりました。



### DIY生命の「4つの約束」

わたしたち損保ジャパンDIY生命は1999年の創業以来、「1年組み立て保険」という独自の商品販売を通じて、“自分の保険は、自分でつくる”、“生命保険は、ライフステージの変化に合わせて見直す”、“生命保険で、貯蓄はしない”というメッセージを発信し続けています。これらは、お客さまに「真にムダのない、合理的な保険をご提供する」というメッセージであり、次に掲げる当社の「4つの約束」に基づいています。

- ◆お客さまにぴったりあった商品の提供
- ◆お客さま自らの判断でご加入いただくこと
- ◆迅速なサービスの提供
- ◆お客さまとの継続的な関係の構築

わたしたちは、損害保険ジャパングループの「ダイレクト販売専門生命保険会社」として、また「常に先進的な取り組みを目指す会社」として、これからも「4つの約束」のもと、質の高いサービスと安心を提供してまいります。

【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