

## 2011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:山本学)は、2011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っております。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:2011年4月1日～2012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:2011年度に保険金・給付金のお支払いが完了したお客さま

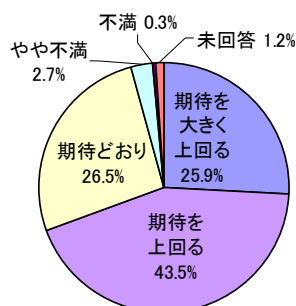
調査方法:郵送・インターネットによるアンケート方式

回答数:336(回収率:29.6%)

### 【アンケート結果】

#### ■ 総合評価は「期待を上回る」以上が69.4%

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、約7割のお客さまが「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43.5%と最も多く、「期待を大きく上回る」が25.9%、「期待どおり」が26.5%となり、「期待どおり」以上を選択した回答が95.8%となりました。



お客さまからは、

「初めて病気になっていろいろとわからない事もありましたが、親切に対応していただきありがたかったです。」

「大震災後間もない時での請求であったにも関わらず、書類が翌日に届きとても驚きました。連絡もマメにあり、

全てにおいてスピーディーかつ確実な対応で大満足致しました。」

「最初の電話対応から、給付金振込みの案内まで、非常に丁寧な対応で内容も非常にわかりやすく、スムーズに手続きを進めることができました。」

「インターネットと電話対応の保険ということで、さほどサービスの良さを期待していなかったのですが、大変良い対応をしていただきました。」

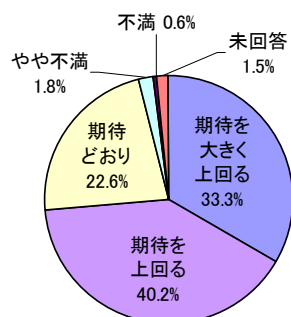
「迅速に給付してくださり、とても助かりました。」

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73.5%

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、「期待を上回る」との回答が40.2%と最も多く、「期待を大きく上回る」が33.3%、「期待どおり」が22.6%となり、「期待どおり」以上を選択した回答が96.1%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、3.16日※です。



お客さまからは、

「給付金が支払われるまで、とても早く、資金的にも精神的にもとても助かりました。」

「支払いまで時間がかかると思っていたのですが、想像以上に早くびっくりしました。」

などのご意見を頂戴いたしました。

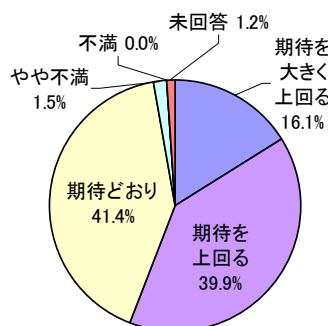
※・2012年3月末現在

- ・2011年4月1日～2012年3月30日までに受付けた請求書類のうち、不備や事実の確認等なくお支払いした1,049件について、着金までに要した平均日数を算出しています。
- ・請求書類受領日～着金日を、初日算入の営業日ベースでカウントしています。
- ・例えば、2011年6月1日（水）に請求書類を受領し、6月3日（金）に着金した場合、3日間とカウントしています。
- ・請求書類に不備があった場合や、事実の確認等が必要な場合を除いています。

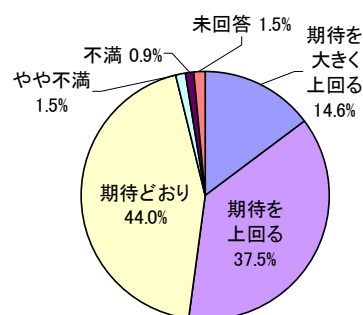
### ■ コールセンターの対応について

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16.1%、「期待を上回る」が39.9%、「期待どおり」が41.4%となり、「期待どおり」以上を選択した回答が97.3%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14.6%となり、「期待を上回る」が37.5%、「期待どおり」が44.0%となり、「期待どおり」以上を選択した回答が96.1%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)

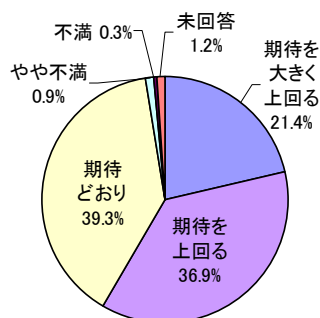


お客さまからは、  
「非常にスピーディに、丁寧に対応していただき、気分がよかった。」  
「大変気づかって頂き、説明も的確で満足しています。」  
などのご意見を頂戴いたしました。

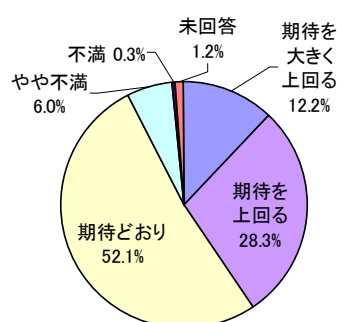
## ■ 保険金・給付金の請求書類について

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21.4%、「期待を上回る」が36.9%、「期待どおり」が39.3%となり、「期待どおり」以上を選択した回答が97.6%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12.2%、「期待を上回る」が28.3%、「期待どおり」が52.1%となり、「期待どおり」以上を選択した回答が92.6%となりました。

請求書類が届くまでの時間



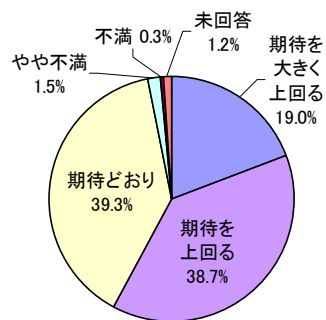
請求書類の分かりやすさ



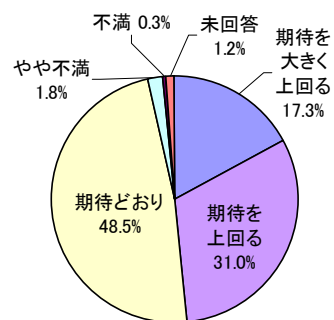
## ■ 「お支払金のご案内」のお届けについて

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19.0%、「期待を上回る」が38.7%、「期待どおり」が39.3%となり、「期待どおり」以上を選択した回答が97.0%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17.3%、「期待を上回る」が31.0%、「期待どおり」が48.5%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。

「お支払金のご案内」が届くまでの時間



「お支払金のご案内」の分かりやすさ



【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**

広報グループ：植松、高月 TEL:03-5437-9026