

## 2012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、2012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:2012年4月1日～2013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:2012年度に保険金・給付金のお支払いが完了したお客さま

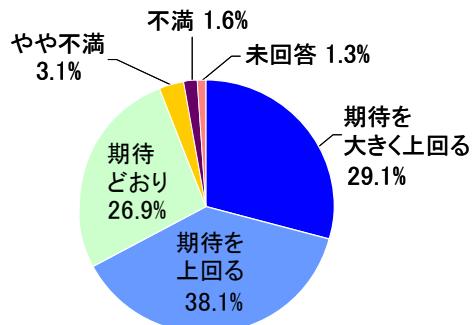
調査方法:郵送によるアンケート方式

回答数:320(回収率:30.3%)

### 【アンケート結果】

#### ■ 総合評価は「期待を上回る」以上が67.2%

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38.1%と最も多く、「期待を大きく上回る」が29.1%、「期待どおり」が26.9%となり、「期待どおり」以上を選択した回答が94.1%となりました。



お客さまからは、

「保険金の請求自体初めてだったのですが、難しい事は特になく、わからない事はお電話でとても親切に教えて頂けたので、本当に安心して手続きができました。」

「今回、初めての入院、手術で、改めて保険の大切さを実感しました。困っている状況の中、わかりやすく説明、案内をして下さり、心強かったです。」

「スタッフの方達の心遣いがとても感じ良く、病の身で心休まります。ありがとうございます。」

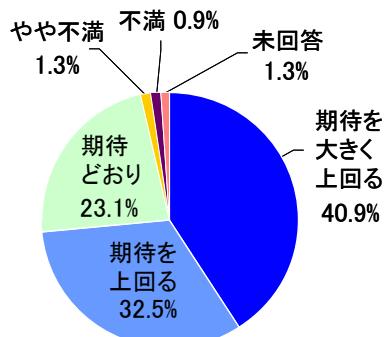
「入院以外についても、通院給付金等、丁寧に説明頂き、良かったです。全てにおいて対応が早く、感謝しております。ありがとうございました。」

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73.4%

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40.9%と最も多く、「期待を上回る」が32.5%、「期待どおり」が23.1%となり、「期待どおり」以上を選択した回答が96.5%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、3.08日※です。



お客さまからは、

「請求から給付までが本当にスピーディーで、安心しました。」

「資料を送付後2日くらいで支払いのお電話をいただき、早いな！と思いました。信頼度が更に高まりました。」

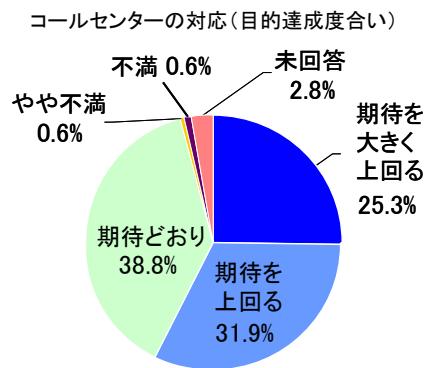
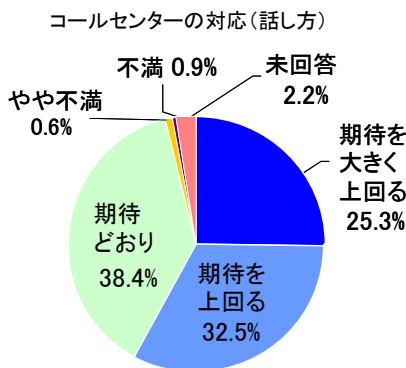
などのご意見を頂戴いたしました。

※・2013年3月末現在

- ・2012年4月2日～2013年3月29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947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、2012年8月1日（水）に請求書類を受領し、8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25.3%、「期待を上回る」が32.5%、「期待どおり」が38.4%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。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25.3%となり、「期待を上回る」が31.9%、「期待どおり」が38.8%となり、「期待どおり」以上を選択した回答が96.0%となりました。



お客さまからは、

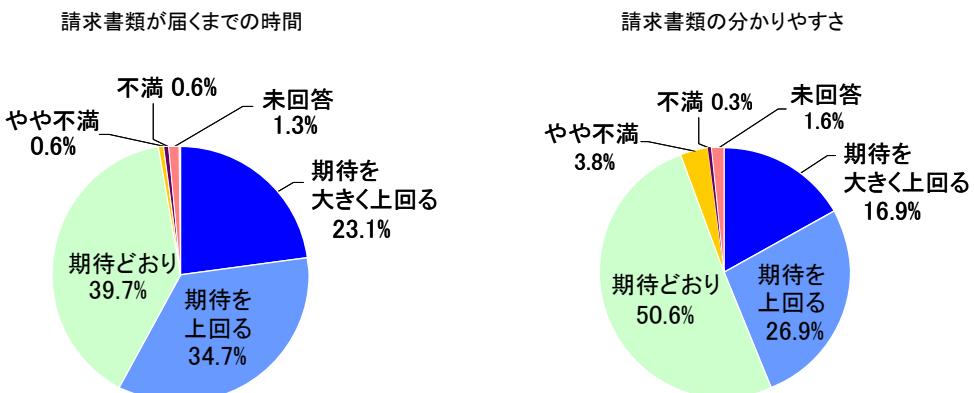
「とても不安だったので、優しく話してくださったので、安心できました。」

「電話の対応が驚くほど丁寧。保険の事があまりわからないので、質問ばかりしたのですが、とてもわかりやすく教えてくれて嬉しかった。」

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

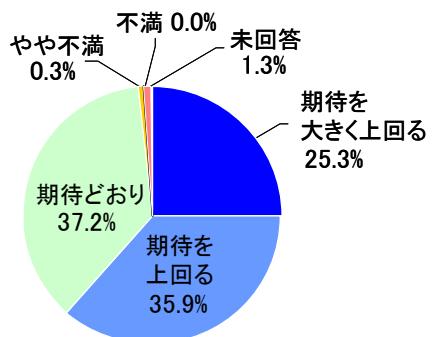
保険金・給付金の請求書類が届くまでの時間については、「期待を大きく上回る」との回答が23. 1%、「期待を上回る」が34. 7%、「期待どおり」が39. 7%となり、「期待どおり」以上を選択した回答が97. 5%となりました。また、請求書類のわかりやすさについては「期待を大きく上回る」との回答が16. 9%、「期待を上回る」が26. 9%、「期待どおり」が50. 6%となり、「期待どおり」以上を選択した回答が94. 4%となりました。



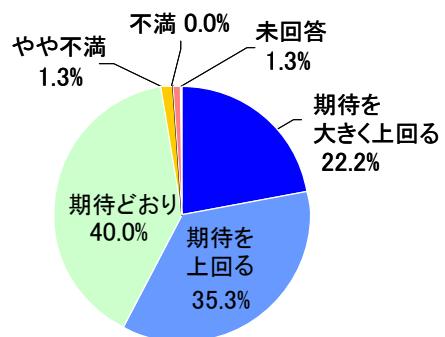
### ■ 「お支払金のご案内」のお届けについて

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25. 3%、「期待を上回る」が35. 9%、「期待どおり」が37. 2%となり、「期待どおり」以上を選択した回答が98. 4%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22. 2%、「期待を上回る」が35. 3%、「期待どおり」が40. 0%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。

「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