

## 2013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、2013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継続して行っています。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様々なご意見・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:2013年4月1日～2014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:保険金・給付金のお支払いが完了し、2013年度にアンケートのご回答をいただいたお客さま

調査方法:郵送・WEBによるアンケート方式

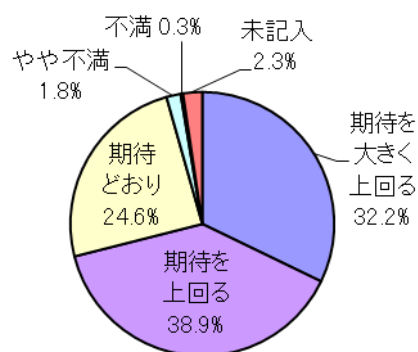
回答数:342(回収率:29.5%)

### 【アンケート結果】

#### ■ 総合評価は「期待を上回る」以上が71.1%

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割以上のお客さまから「期待を上回る」以上の回答をいただきました。「期待を上回る」との回答が38.9%と最も多く、「期待を大きく上回る」が32.2%、「期待どおり」が24.6%となり、「期待どおり」以上を選択した回答が95.6%となりました。

昨年度との比較では、「期待を上回る」以上の回答が昨年度の67.2%から+3.9%、「期待どおり」以上の回答が昨年度の94.1%から+1.5%改善しました。



	2012年度	2013年度	前年度比
「期待を上回る」以上の回答	67.2%	71.1%	+3.9%

お客さまからは、

「初めての保険金の請求で不安もありましたが、結果は非常に満足です。御社の保険で良かったと思いました。」

「心のこもったコールセンターの方の対応、支払いまでのスムーズな流れ、どれも嬉しい対応でした。DIY生命で良かったなと思いました！」

「初めての保険請求だったので、手順など難しいのかと心配しましたが、利用者の立場に立って分かり易く対応して下さい、とても満足しています。ありがとうございました。」

「完璧とっていいぐらいの対応でした。色々ありがとうございました。」

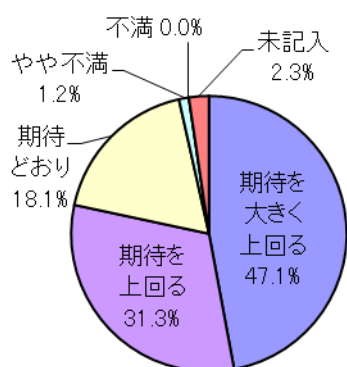
などのご意見を頂戴いたしました。

### ■ お支払い完了までに要した日数は「期待を上回る」以上が78.4%

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、約8割のお客さまから「期待を上回る」以上の評価をいただきました。「期待を大きく上回る」との回答が47.1%と最も多く、「期待を上回る」が31.3%、「期待どおり」が18.1%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。

昨年度との比較では、「期待を上回る」以上の回答が昨年度の73.4%から+5.0%の改善、中でも「期待を大きく上回る」が昨年度の40.9%から+6.2%の改善となりました。

なお、2013年度当社における「お支払い完了までに要した平均日数」は2.72日※となり、2012年度の3.08日から0.36日短縮されました。当社では2013年11月に保険金・給付金支払に関するシステムを見直し、請求書類の受領から入金までの所要日数を最短2日に短縮する環境を整備するなど、保険金・給付金を1日でも早くお支払いできるよう努めています。



	2012年度	2013年度	前年度比
「期待を上回る」以上の回答	73.4%	78.4%	+5.0%

お客さまからは、

「お支払いまでのスピードに驚きました。迅速に対応いただき、ありがとうございました。」

「極めて支払いが早く満足。」

「手続きが簡単で、支払いまであっという間でした。」

「何度も手術しているので、早さに関しては素晴らしいと思いますが、あたりまえになっています。それほど品質が高い、と思います。」

などのご意見を頂戴いたしました。

※・2014年3月末現在

・2013年4月～2014年3月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1,083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。

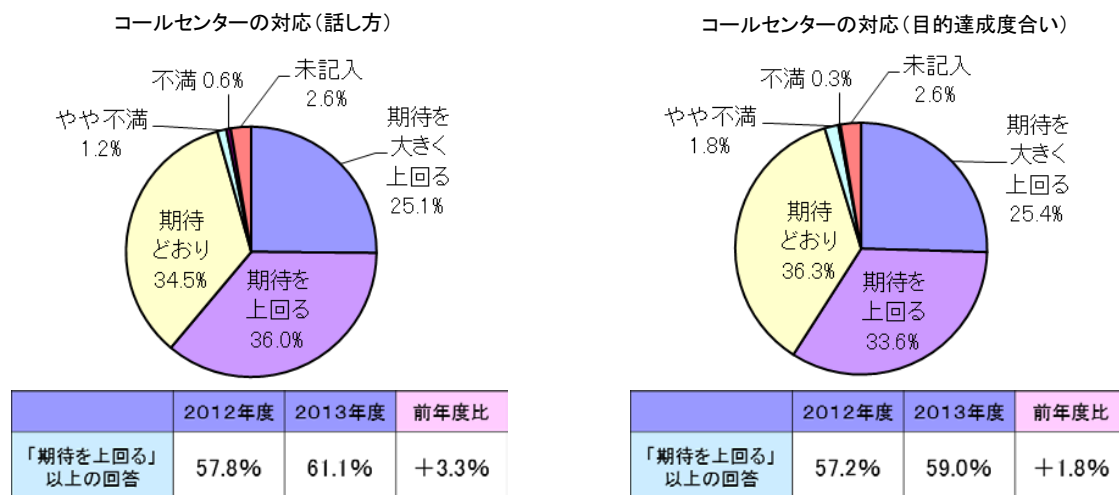
・請求書類受領日～着金日を、初日算入の営業日ベースでカウントしています。

・例えば、10月1日(火)に請求書類を受領し、10月3日(木)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25.1%、「期待を上回る」が36.0%、「期待どおり」が34.5%となり、「期待どおり」以上を選択した回答が95.6%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25.4%となり、「期待を上回る」が33.6%、「期待どおり」が36.3%となり、「期待どおり」以上を選択した回答が95.3%となりました。



お客さまからは、

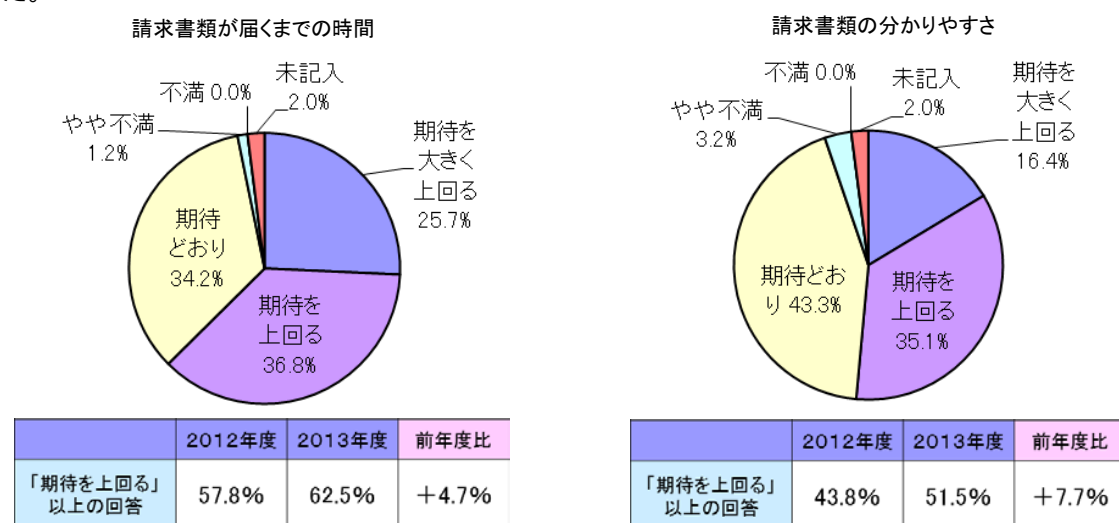
「初めての請求でしたが、分からない事も電話で分かりやすく教えてもらって良かったです。」

「大変満足しています。コールセンターの案内も正確で、丁寧な対応で安心できました。」

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

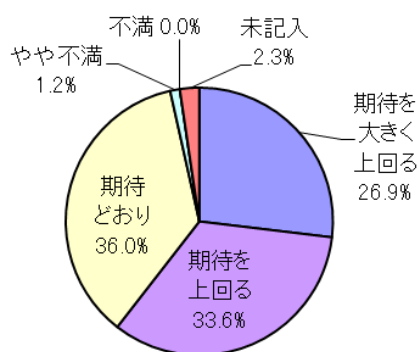
保険金・給付金の請求書類が届くまでの時間については、「期待を大きく上回る」との回答が25.7%、「期待を上回る」が36.8%、「期待どおり」が34.2%となり、「期待どおり」以上を選択した回答が96.8%となりました。また、請求書類のわかりやすさについては「期待を大きく上回る」との回答が16.4%、「期待を上回る」が35.1%、「期待どおり」が43.3%となり、「期待どおり」以上を選択した回答が94.7%となりました。



## ■ 「お支払金のご案内」のお届けについて

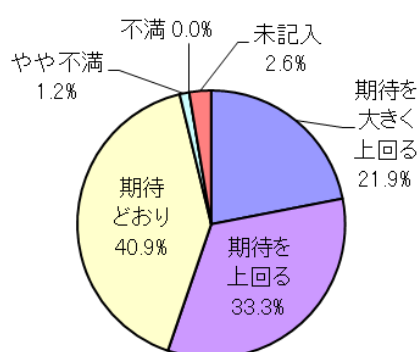
保険金・給付金のお支払い手続き後にお送りした「お支払金のご案内」が届くまでの日数については、「期待を大きく上回る」との回答が26.9%、「期待を上回る」が33.6%、「期待どおり」が36.0%となり、「期待どおり」以上を選択した回答が96.5%となりました。また、「お支払金のご案内」のわかりやすさについては、「期待を大きく上回る」との回答が21.9%、「期待を上回る」が33.3%、「期待どおり」が40.9%となり、「期待どおり」以上を選択した回答が96.2%となりました。

「お支払金のご案内」が届くまでの時間



	2012年度	2013年度	前年度比
「期待を上回る」以上の回答	61.2%	60.5%	△0.7%

「お支払金のご案内」の分かりやすさ



	2012年度	2013年度	前年度比
「期待を上回る」以上の回答	57.5%	55.2%	△2.3%

【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