

「お客さま満足度に関するアンケート」実施結果

2021年6月

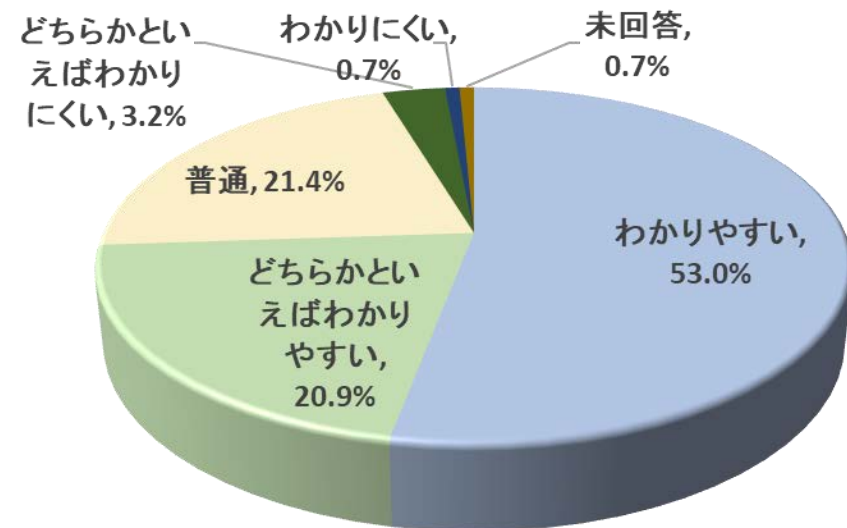
1. 金融機関を通じてご加入いただいたお客さま P2~4
2. 旧営業支社を通じてご加入いただいたお客さま P5~7

1. 金融機関を通じてご加入いただいたお客さま

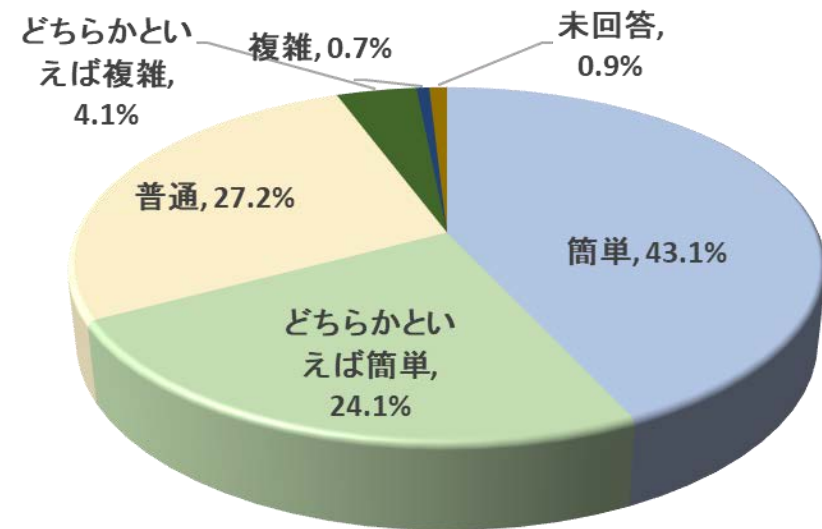
項目	内容
実施方法	各種保全等のご請求に関するお手続きをご依頼いただいたお客さまに対し、弊社より発送のお手続き書類にアンケートを同封。
実施期間	2020年12月1日～2021年2月15日まで発送 (2021年3月まで回収分を集計・分析)
発送数	3,310件
回収数	1,205件
回収率	36.4%

1. 金融機関を通じてご加入いただいたお客さま

Q 1 今回のお手続き書類の記入・必要書類の説明について、どのようにお感じになりましたか？

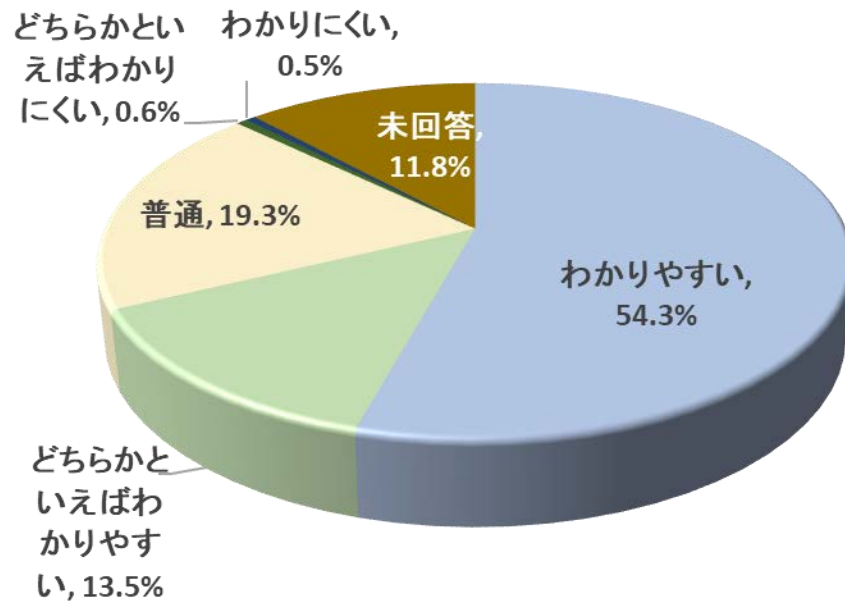


Q2 今回のお手続きの方法について、どのようにお感じになりましたか？



1. 金融機関を通じてご加入いただいたお客さま

Q3 弊社「お客様サービスセンター」の電話受付担当者の電話対応について、どのようにお感じになりましたか？

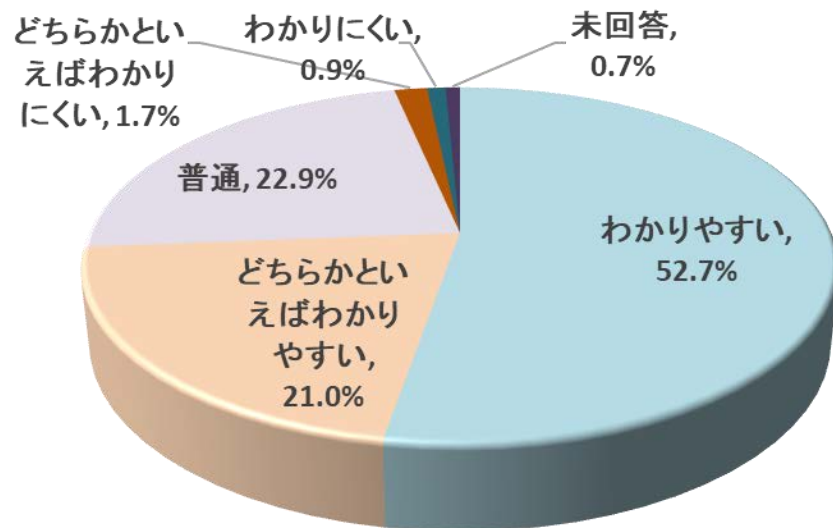


2. 旧営業支社を通じてご加入いただいたお客さま

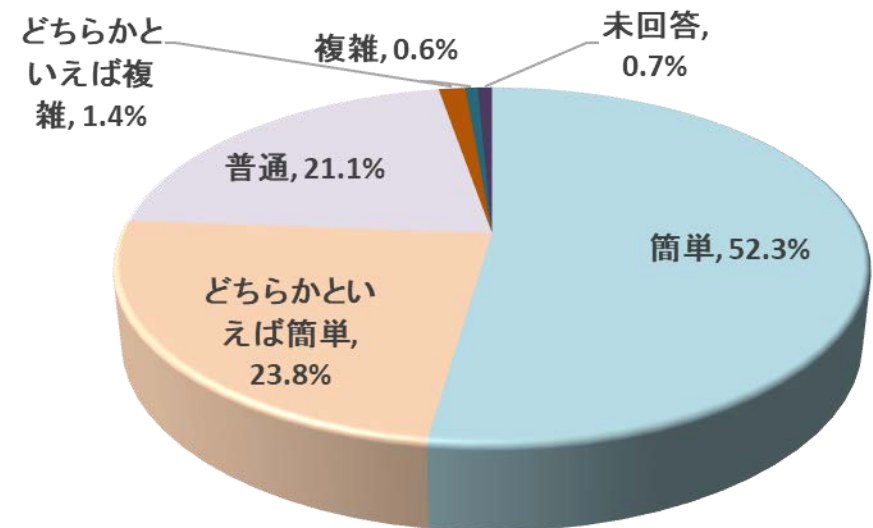
項目	内容
実施方法	保全・保険金等のご請求に関するお手続きをご依頼いただいたお客さまに対し、弊社より発送のお手続き書類にアンケートを同封。
実施期間	2020年8月3日～2020年11月30日まで発送 (2020年12月末まで回収分を集計・分析)
発送数	2,880件
回収数	956件
回収率	33.2%

2. 旧営業支社を通じてご加入いただいたお客さま

Q1 今回のお手続き書類の記入・必要書類の説明について、どのようにお感じになりましたか？



Q2 今回のお手続きの方法について、どのようにお感じになりましたか？



2. 旧営業支社を通じてご加入いただいたお客さま

Q3 弊社「お客様サービスセンター」の電話受付担当者の電話対応について、どのようにお感じになりましたか？

