

「お客さま満足度に関するアンケート」実施結果

2026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

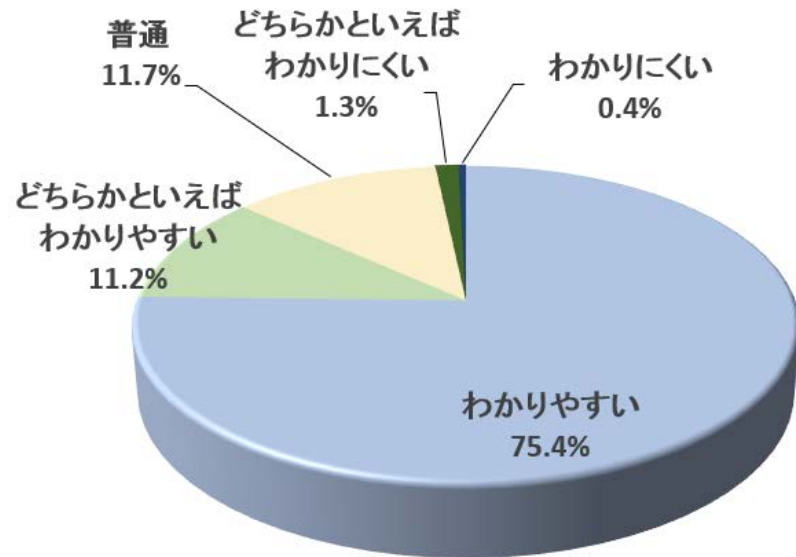
項目	内容
実施方法	各種保全等のご請求に関するお手続き完了後にSMS配信サービスでアンケートを送信。
実施期間	2025年4月1日～2026年3月31日まで発送 (2026年3月末まで回収分を集計・分析)
発送・送信数	12,521件
回収数	863件
回収率	6.9%

1. 金融機関を通じてご加入いただいたお客さま

<p>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？</p>	<p>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？</p>																								
<table border="1"> <caption>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？</caption> <thead> <tr> <th>感想</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>わかりやすい</td> <td>64.7%</td> </tr> <tr> <td>どちらかといえばわかりやすい</td> <td>18.1%</td> </tr> <tr> <td>普通</td> <td>13.6%</td> </tr> <tr> <td>どちらかといえばわかりにくい</td> <td>2.8%</td> </tr> <tr> <td>わかりにくい</td> <td>0.8%</td> </tr> </tbody> </table>	感想	割合	わかりやすい	64.7%	どちらかといえばわかりやすい	18.1%	普通	13.6%	どちらかといえばわかりにくい	2.8%	わかりにくい	0.8%	<table border="1"> <caption>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？</caption> <thead> <tr> <th>感想</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>簡単</td> <td>61.5%</td> </tr> <tr> <td>どちらかといえば簡単</td> <td>18.9%</td> </tr> <tr> <td>普通</td> <td>16.7%</td> </tr> <tr> <td>複雑</td> <td>2.0%</td> </tr> <tr> <td>どちらかといえば複雑</td> <td>0.9%</td> </tr> </tbody> </table>	感想	割合	簡単	61.5%	どちらかといえば簡単	18.9%	普通	16.7%	複雑	2.0%	どちらかといえば複雑	0.9%
感想	割合																								
わかりやすい	64.7%																								
どちらかといえばわかりやすい	18.1%																								
普通	13.6%																								
どちらかといえばわかりにくい	2.8%																								
わかりにくい	0.8%																								
感想	割合																								
簡単	61.5%																								
どちらかといえば簡単	18.9%																								
普通	16.7%																								
複雑	2.0%																								
どちらかといえば複雑	0.9%																								

1. 金融機関を通じてご加入いただいたお客さま

Q3 弊社「お客さまサービスセンター」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？

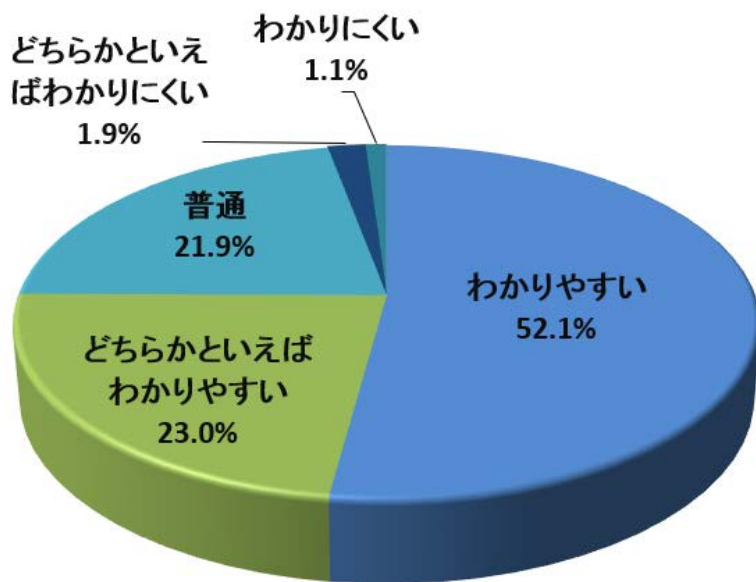


2. 旧営業支社を通じてご加入いただいたお客さま

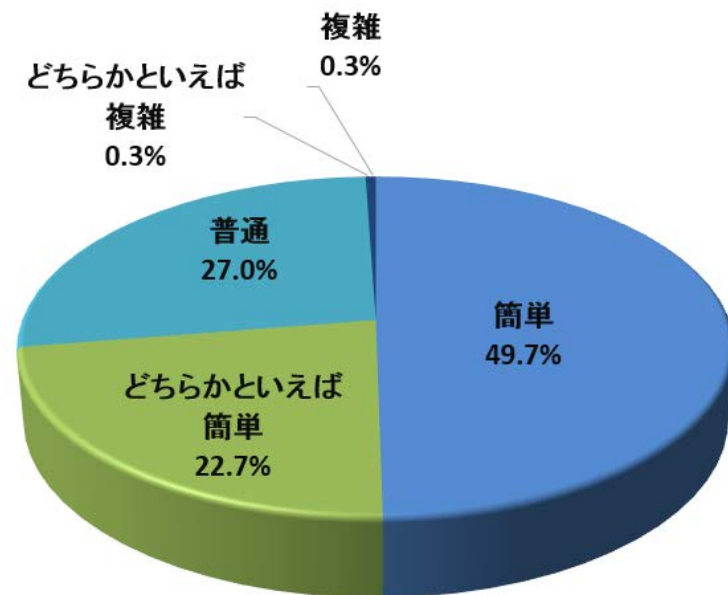
項目	内容
実施方法	保全・保険金等のご請求に関するお手続きをご依頼いただいたお客さまに対し、弊社より発送のお手続き書類にアンケートを同封。
実施期間	2025年11月1日～2026年3月31日まで発送 (2026年3月末まで回収分を集計・分析)
発送数	970件
回収数	374件
回収率	38.6%

2. 旧営業支社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？



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「お客さまサービスセンター」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？

