

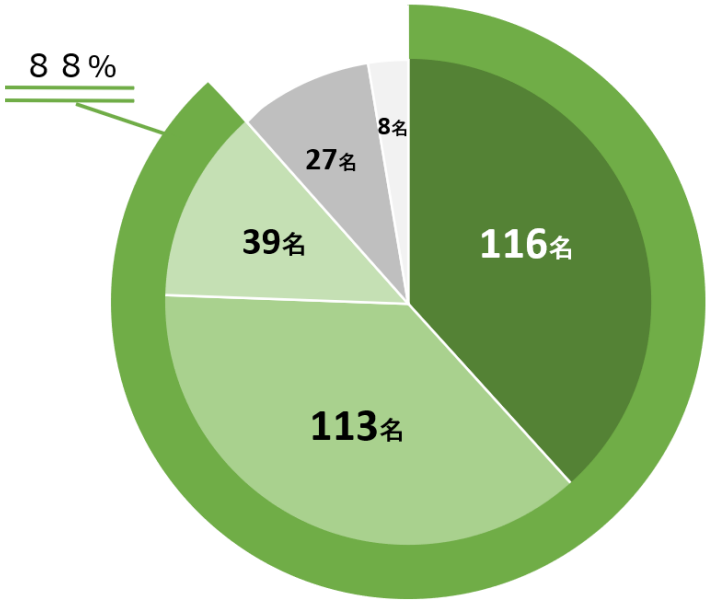
■ お客様満足度調査 概要

調査目的	代理店から生命保険（他社含む）を契約している顧客の、代理店に求めていることや満足度、 代理店紹介意向等の各種指標を把握し、代理店における満足度向上に向けた施策立案の為の基礎資料を得る事を目的とする。
調査課題	・顧客の代理店に対する評価、及び評価理由の把握 ・顧客が代理店に求めているアフターフォローの内容、頻度などの把握
調査手法	WEB調査
調査対象	損害保険のみの契約者を除き、無作為に抽出
調査ボリューム	25問 ※弊社設問カウントによる
調査時期	発送2024年12月4日（水）、アンケート回収期限 2024年12月24日（火）

■ 9 割弱のお客様から満足のご評価をいただいております

ご契約いただいた
お客さまからの
満足度調査結果

- とても満足
- 満足
- やや満足
- どちらともいえない
- やや不満



NPS（ネットプロモータースコア）とは？

長期的な満足度やロイヤルティ（商品、サービスに対して、信頼、愛着度）を測る指標のことです。
実際に弊社を推奨してくださる方の割合や親しい友人や家族にどの程度進めたいのかを
数値化したものです。

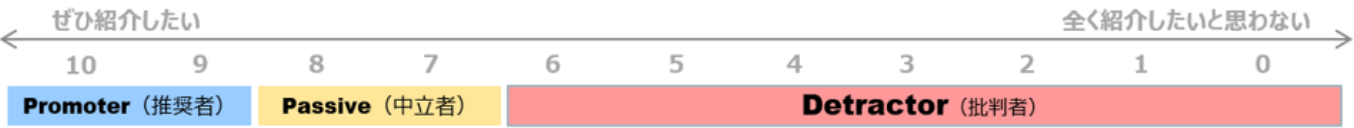
業界別のNPSの平均値

- 銀行 マイナス46.5ポイント
- 代理店型自動車保険 マイナス48.7ポイント
- 生命保険 マイナス49.5ポイント

※業界や企業の規模、市場の状況により異なります。

0以上であれば、推奨者が批判者より多いので、「良い」と判断されます。

Qお客さまのご家族やご友人から生命保険の加入について相談を受けたら、「弊社（本代理店）」を紹介したいと思いますか？



推奨者の割合
(9-10と回答した割合)

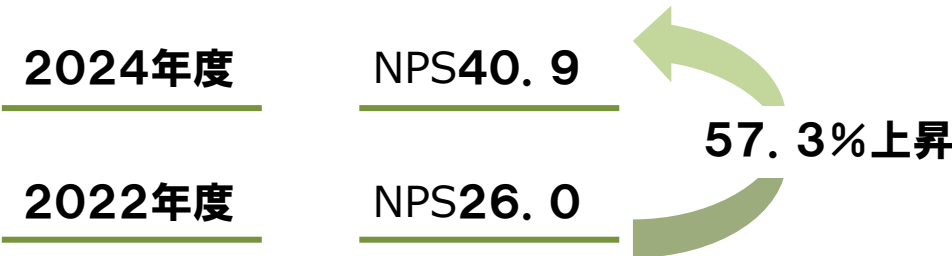
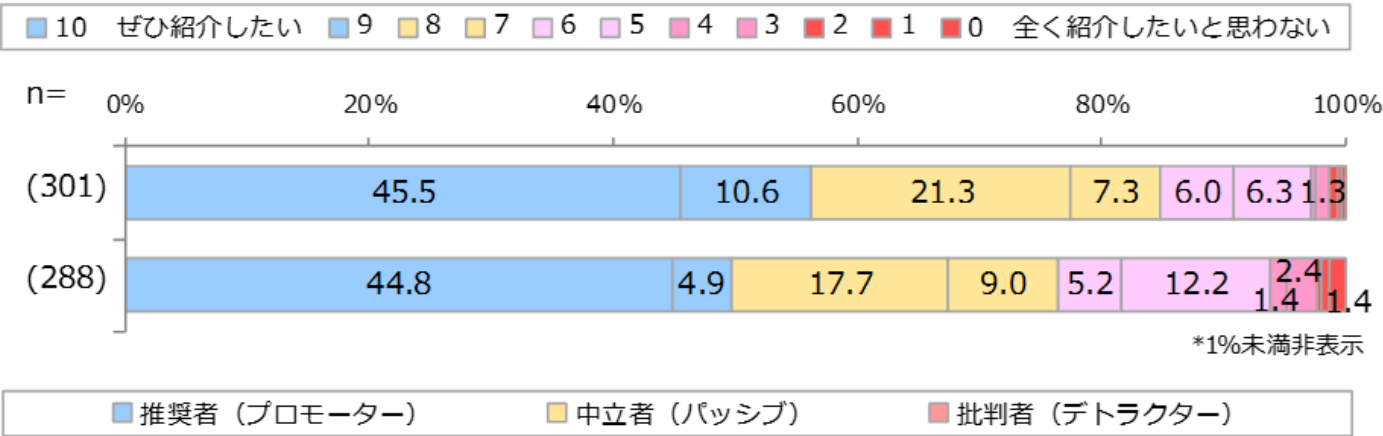
—

批判者の割合
(0-6と回答した割合)

=

NPS

当社のNPS結果（上段：2024年度 下段：2022年度）



お客様からのお言葉

- 「お客様ファースト」など、弊社の姿勢について評価をいただきました
- また、資産形成など、保険プラスアルファの価値提供も好評でした
- LINEで気軽に相談できる点についても好意的な意見も多く寄せられました

満足点

- ☆ 今の自分の家族構成を見て、このくらいは何かあった時には必要なんじゃないかと、的確な数字のアドバイスをいただきました。
- ☆ 現在の家庭状況、収入や財産等、少し特殊なケースだと思いますが、一つ一つの将来の不安を丁寧に解消して下さり、迷う事なく、導いて頂き、とても感謝しております。
- ☆ 知人とスタッフが、しっかりと隠さず実績を説明してくれたり、私の将来について真剣に考えてくれた事が信頼出来たので、この評価にさせていただきました。
- ☆ 相談内容の回答が早い。選択数提示の多さとメリット、デメリットを言ってくれる。
- ☆ 店内、社員の雰囲気がいい。
- ☆ いつも困った時にはlineにて問い合わせをしても丁寧にご連絡を頂ける所が評価理由です。いつもありがとうございます！
- ☆ LINEを使用して気軽に連絡がとれる。事務所通信もあり安心して相談できる。
- ☆ 資産運用について、わかりにくいことや難しい言葉をわかりやすく教えてもらえる。時々セミナーでも世界情勢なども交えてわかりやすく説明してもらえるので、相談もしやすく安心してお任せできる。
- ☆ 信頼している担当者に長年お世話になっております。生活ステージが変わる時、適切な保険を紹介してくれます。家族の保険も把握してくれていて安心して相談できます。一生お世話になりたいと思っています。
- ☆ 今の自分の家族構成を見て、このくらいは何かあった時には必要なんじゃないかと、的確な数字のアドバイスをいただきました。
- ☆ 毎月のwebでの定期的な情報発信のほか、毎年のセミナーを開催していただき、ウェブサイトだけでは理解することができない知識を学ぶ場を提供して下さる。

不満点

- ✓ 店舗を移転してから、担当者、場所など分からない状態になっている
- ✓ 静岡市内に店舗がないため、何か聞きたいことがあっても相談できない
- ✓ 焼津が遠く、セミナー等イベントの参加ができない
- ✓ 一定のタイミングで、見直しの提案を行ってほしい
- ✓ ありがとう通信は送られてくるが、来店もしていなく、訪問もなし
- ✓ 担当のアポが入りにくい。（営業時間外であったり、担当者の都合が悪かったり）

貴重なご意見をお寄せいただき感謝申し上げます。皆さまからの声をサービスの改善やより良いサービスをお届けする原動力に繋げていきます。今後ともアイマークをお願いいたします。