

2025年度 お客さま向けアンケート結果のご報告

(2025年4月～2026年3月実施)



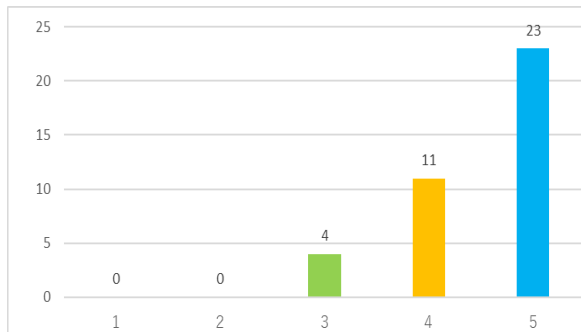
当社では、お客さまからより一層信頼される保険代理店を目指しお客さまサービスの向上に努めております。お客さまからの貴重なご意見(アンケート)をもとに品質改善を図るため、今年度も継続してアンケートを実施いたしました。(今年度の新たな回答件数: 35件)

多くのお客さまにご回答いただきました。ご協力いただき誠にありがとうございました。

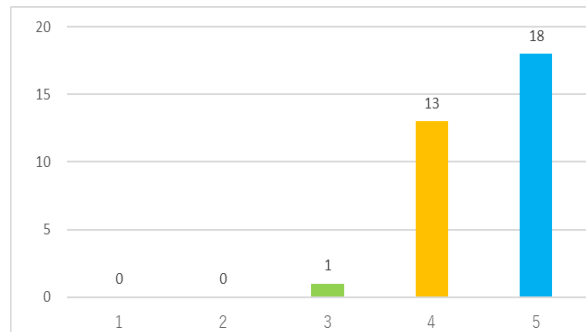
お寄せいただいたアンケートの「集計結果」とお寄せいただいた「お客さまの声」を、抜粋ですが以下ご報告させていただきます。

【質問】代理店の手続きや日頃の対応について、あてはまる数字をそれぞれ○してください(5段階評価)

① お客様のご意向の把握・確認

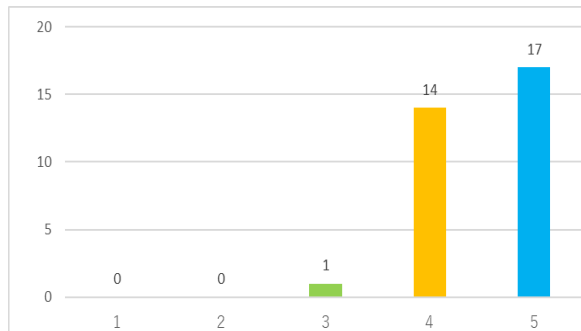


② お客さまの意向を踏まえた保険提案



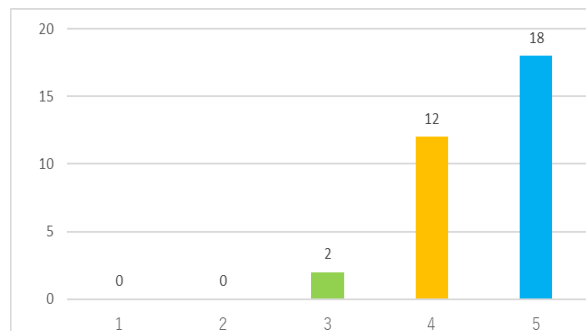
③ 償・付帯サービスの範囲

保険料などについてのご説明



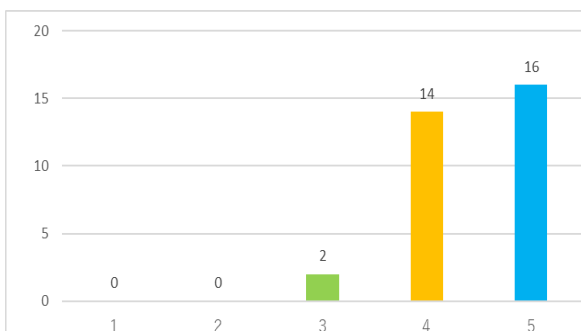
④ 万一の事故や契約内容を変更する際の連絡先のご説明

ご説明



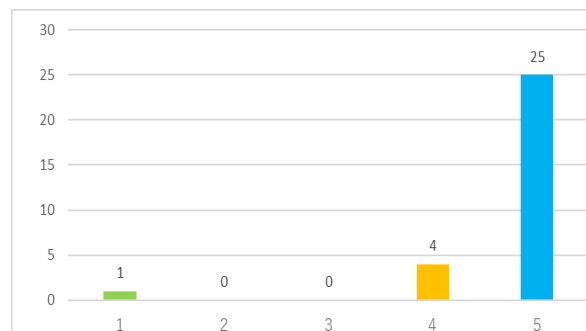
⑤ 重要な事項や注意いただきたい点

についての説明



⑥ 契約更新の案内について、代理店の連絡があった

タイミングはいつ頃でしたか？



お客さまからの声

■お褒めの声

《対応の良さ・迅速さなどについて、お褒めのお声を多くいただいております。》

- 対応がとても丁寧、分かりやすく早急にご対応して頂き安心。
- 電話をしたら、ちゃんと説明してくれた。
- レスポンスが早い！！キツリチしてくれています！！
- 毎年、満期の知らせが早く、見積書等書類等のスピード感があります。
- 満期更新の際にていねいに説明してくれる。
- 日頃から親身な対応が助かるし、うれしいです。
- 付箋をつけ、どこに記入すべきか教えて頂けている。

など

■お叱りの声

《反省すべき貴重なご意見もいただいております。当社で改善した点についても合わせてご報告致します。》

○もう少し分かりやすく案内してほしい

→ 社内でお客さまに保険商品をご提案する場面を想定してロールプレイングを実践するなど、全ての従業員がお客さまに的確なご提案ができるよう日々努力をしております。

○契約手続きが書類のやりとりの場合、記入箇所が分かりづらいところがある

→ ご記入いただきたい箇所に〈丸印〉やく付箋〉でご案内するルールを統一致しました。その後、記入箇所などに関するご質問をいただく機会が少なくなりました。

○契約手続きの際、『WEB 約款を希望しない(紙の約款を希望する)』にしたかったのに、『WEB 約款』になっていた

→ ご希望に沿えず、大変申し訳ございませんでした。弊社では、基本的に『WEB 約款』を推奨しております(SDGs の観点から保険会社も推奨しているため)が、お客様の個々のご希望を把握し契約に反映させるため、『WEB 約款』に関する申込書の該当箇所には付箋をつけ、ご希望の有無を確認するルールを導入致しました。

お寄せいただいた貴重なご意見・ご要望を大切にして、社内で更なる研鑽を積みながら、皆さまにより一層ご満足いただける「地域 NO.1 代理店」を目指して励んでまいります。

今後とも、変わらぬご愛顧と引き続きのご支援を賜りますようよろしくお願い致します。

株式会社 M・I・G 社員一同