

お客さまアンケートのフィードバック

対象期間：2021/04/01～2022/03/31（1年間）

代理店推奨度

95.5%

(21/22件)

※推奨度は「紹介してもよい」「どちらかといえば紹介してもよい」を回答した人の割合です。

※回答の選択肢は「紹介してもよい」「どちらかといえば紹介してもよい」「どちらかといえば紹介したくない」「紹介したくない」の4つです。

◎紹介してもよい：12件

○どちらかといえば紹介してもよい：9件

△どちらかといえば紹介したくない：0件

×紹介したくない：1件

紹介してもよい理由

	件数	割合
連絡がとりやすい	14件	67%
自分に合った補償プランを提案してくれる	9件	43%
保険内容の説明がわかりやすい	6件	29%
依頼への対応が早い	17件	81%
接客態度・マナーがよい	8件	38%
その他	2件	10%

<具体的なお客様の声>

- ・丁寧に対応してもらい有り難い。（60代・男性）
- ・確認書の記載ひとつにしても丁寧で、プランも複数提案していただいております。満足です。（20代・男性）
- ・スピーディーな対応と、人当たりが良く安心感がありました。説明が分かりやすく、スマホによる操作も簡単でした。以前は、車のディーラーの他社の保険でしたが、やはり保険を専門に扱うプロによる説明は分かりやすく、安心できるもので、今後ともよろしくお願いします。（40代・男性）
- ・低額保険ですが、こころ良く対応して頂いた。（70代・男性）

紹介したくない理由

	件数	割合
連絡がとりにくい	0件	0%
補償プランの見直し提案がない	0件	0%
保険内容の説明が不十分、わかりにくい	1件	100%
依頼への対応が遅い、不十分	0件	0%
接客態度・マナーがよくない	1件	100%
その他	0件	10%

<具体的なお客様の声>

コメントがありませんでした。

<総括>

アンケートにご回答いただき、誠にありがとうございました。お客様の声に真摯に向き合い、今後も地元で愛され信頼される保険代理店を目指して参ります。保険のプロとして、お客様からは万一が起きた際の相談や依頼への速やかな対応が期待されていると存じます。お声にもありました通り、引き続き丁寧な対応、分かりやすい説明等を実践していきます。また、今回具体的なコメントはありませんでしたが、不愉快な思いをさせてしまっているお客様がいることも分かりました。大変申し訳ございませんでした。今一度、お客様へのマナーを見直し、ご満足いただけるよう取り組んで参ります。今後とも有限会社ベスト保険サービスを何卒宜しく願い致します。