

お客さまアンケートのフィードバック

対象期間：2022/04/01～2023/03/31（1年間）

代理店推奨度
(10、9評価割合)

54.2%

(25件)

※推奨度は10、9を選択された方の割合です。

※回答の選択肢は10～0です。数が大きいほど「おすすめしたい」、数が小さいほど「おすすめしたくない」を表しています。

※内訳は下記の通りです。

自代理店
10～9評価：54.2%
10～6評価：91.7%

全代理店
10～9評価：39.1%
10～6評価：81.5%

| 評価 | 件数 | 評価割合 |
|----|----|-------|
| 10 | 11 | 45.8% |
| 9 | 2 | 8.3% |
| 8 | 3 | 12.5% |
| 7 | 6 | 25.0% |
| 6 | 0 | 0.0% |

| 評価 | 件数 | 評価割合 |
|----|----|------|
| 5 | 1 | 4.2% |
| 4 | 0 | 0.0% |
| 3 | 0 | 0.0% |
| 2 | 0 | 0.0% |
| 1 | 0 | 0.0% |
| 0 | 1 | 4.2% |

<具体的なお客様の声>

- ・自分が事故をおこした時にきちんと対応してもらったから勧めても良いかなと思いました。
(60代・男性)
- ・対応が速い。(50代・男性)
- ・対面で気持ちよく契約更新できました。(60代・男性)
- ・私の話を良く聞いてその条件満たす提案をしていただいた。(50代・男性)
- ・とても親切にアドバイスして頂けてありがたいです。(60代・男性)
- ・日頃から気にかけてくださっているののでいざという時に安心です。(30代・女性)
- ・わかりやすい。人によるかもやけど対応が良い。定期的に保険の情報提供してもらえるとありがたい。(40代・男性)

<総括>

当年度につきましてもお客さま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。

昨年度は5段階評価でご回答いただきましたが、今年度は10段階評価になり、より具体的なお客さまのお気持ちを知らることが出来ました。回答数の分母による違いはあると思いますが、全代理店の平均値よりも高い評価を頂けたことは素直に喜ばしく思います。と同時に、お客様への保険内容のご説明の分かりやすさ、マナー等を引き続き意識して、より多くのお客様に10、9を選択いただける代理店を目指して参ります。小さい数を選択されたお客様がいる。その事実を重く受け止め、今のベスト保険サービスに何が足りていないかを反省し、次に活かしていきたいと存じます。定期的に保険の情報提供を希望されるお客様がいらっしゃることも分かりましたので、更改時の情報提供やHP更新等による発信でお客様の満足度を追求していきます。次年度につきましても引き続きベスト保険サービスを何卒宜しくお願い致します。