

# お客さまアンケートのフィードバック

作成日：2024/4/30

対象期間：2023/04/01～2024/03/31（1年間）

代理店推奨度  
(10、9評価割合)

42.1%

(19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：42.1%  
10～6評価：89.5%

全代理店  
10～9評価：40.5%  
10～6評価：82.3%

評価	件数	評価割合
10	7	36.8%
9	1	5.3%
8	4	21.1%
7	3	15.8%
6	2	10.5%

評価	件数	評価割合
5	2	10.5%
4	0	0.0%
3	0	0.0%
2	0	0.0%
1	0	0.0%
0	0	0.0%

## <具体的なお客様の声>

- ・迅速、丁寧に対応してくれる。(60代・男性)
- ・誠意を持って対応いただき、安心しています。(60代・男性)
- ・連絡が取りやすく対応してもらいやすい点。(50代・女性)
- ・いつも適切な意見や判断をしていただき、すぐに書類等を届けて下さり安心して信頼出来る方だと思っております。(50代・女性)
- ・誠実に対応頂いた。(70代・男性)
- ・長年お世話になり感謝しております。何でも心易く相談できるので安心して頼りにできる存在です。(50代・男性)
- ・長年の付き合いで信頼できるから。(40代・男性)
- ・面倒みがいいから。(80代・男性)
- ・家族構成等も踏まえて複数提案いただけるため。(30代・男性)
  
- ・事故対応の時にあまり頼りにならなかった。(50代・女性)

## <総括>

2023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。

貴重なお時間を使い、アンケートにご回答いただけることを大変嬉しく思います。

今年度につきましても、代理店推奨度に関しまして、全代理店の平均値よりも高い評価を頂き、ありがとうございます。

迅速・丁寧な対応はもちろんのこと、連絡がとりやすい、相談しやすい等、よりお客様に身近な代理店を目指して精進します。

一方でお客様に不安を与えてしまうような対応があったこと、大変申し訳ございません。事故の経過連絡、現場での相手方との円滑なやり取り等、保険の加入（入口）から保険金のお支払（出口）までお客様にどうすればご安心いただけるかを再考し行動に移します。

引き続き、更改時の情報提供やinstagram・HP等の情報発信によりお客様にご安心・ご満足いただけるよう努めます。

2024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。