

お客さま満足度アンケートの集計結果（給付金のご請求手続きに関して）

1. 全体集計結果について（2021年4月1日～2021年9月30日までの実施分）

■ 実施の趣旨

お客さまからお寄せいただくご意見・ご要望は弊社のサービスを改善していくうえでの貴重な財産です。お客さまにとってより良いサービスをご提供するために給付金請求のご連絡からお支払に至るまでの対応について給付金をお支払いたしましたお客さまへアンケートを実施いたしました。

■ 調査方法

給付金お支払のご案内にアンケート用紙および返信用封筒を同封し、弊社に対するご意見を伺いました。

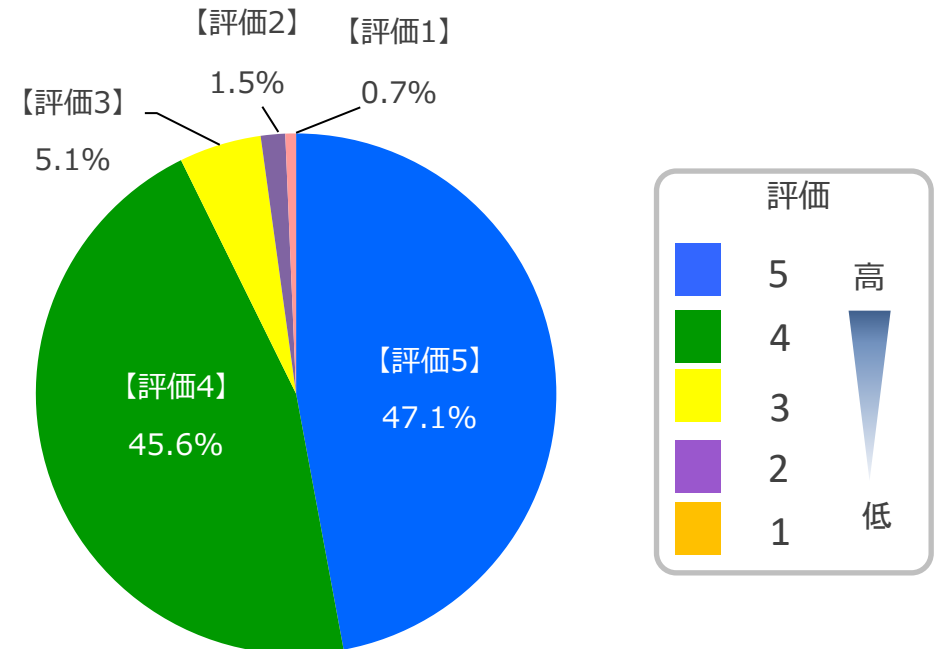
■ 調査期間

2021年4月1日～2021年9月30日

■ 総合評価

アンケートは5段階評価とし、評価5と4のお客さまが全体の92.7%でした。

アンケート送付総数	1133
返信数（返信率）	415（36.6%）

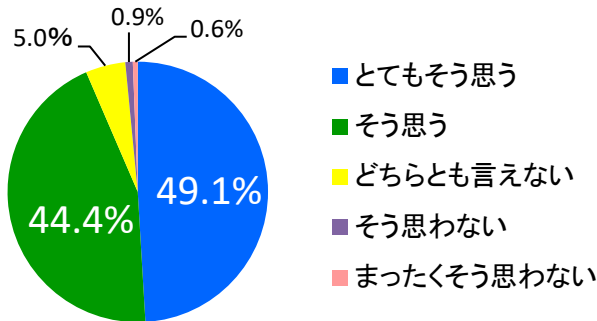


評価5と4の満足度合計：92.7%

お客さま満足度アンケートの集計結果（給付金のご請求手続きに関して）

2. アンケート項目単位の評価の集計について

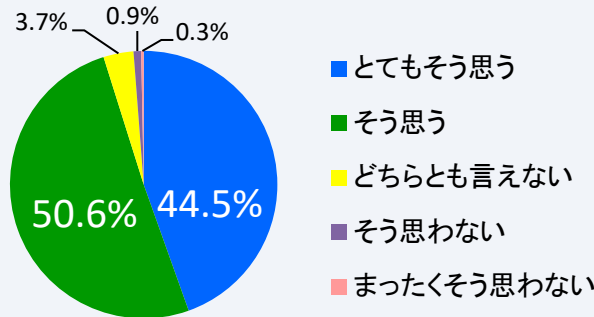
Q1. 手続き書類を請求するにあたり、担当者の説明は分かりやすかったですか。



- とても思う
- そう思う
- どちらとも言えない
- そう思わない
- まったくそう思わない

満足度合計（とても思う+そう思う）：93.5%

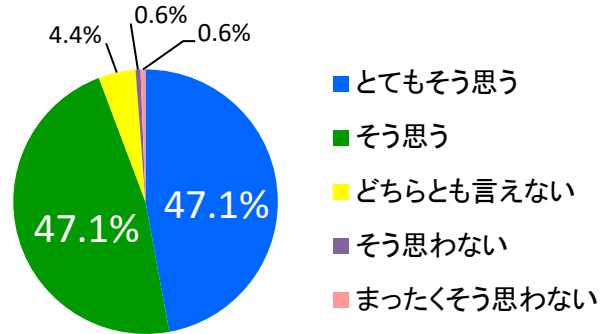
Q2. お手続きに必要な書類が容易にご確認いただけましたか。



- とても思う
- そう思う
- どちらとも言えない
- そう思わない
- まったくそう思わない

満足度合計（とても思う+そう思う）：95.1%

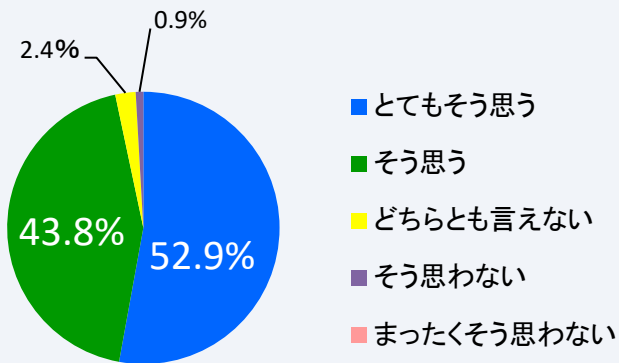
Q3. 手続き書類の記入方法（記入例）は分かりやすかったですか。



- とても思う
- そう思う
- どちらとも言えない
- そう思わない
- まったくそう思わない

満足度合計（とても思う+そう思う）：94.2%

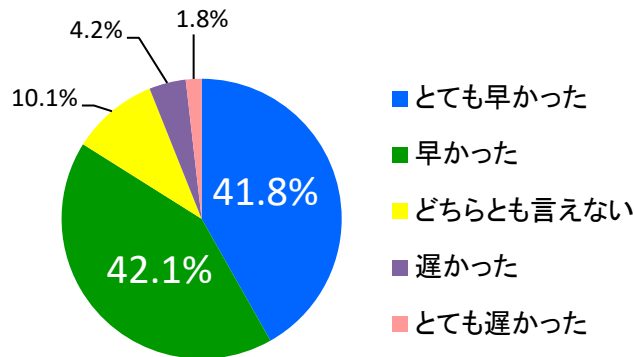
Q4. 同封の給付金等支払明細書は分かりやすかったですか。



- とても思う
- そう思う
- どちらとも言えない
- そう思わない
- まったくそう思わない

満足度合計（とても思う+そう思う）：96.7%

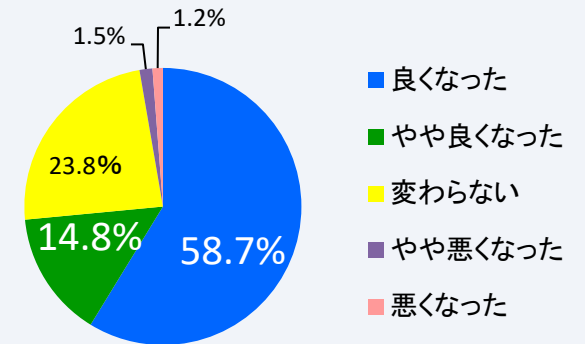
Q5. 請求書類をご提出いただいてからお支払までの期間について、どのように感じられましたか。



- とても早かった
- 早かった
- どちらとも言えない
- 遅かった
- とても遅かった

満足度合計（とても早かった+早かった）：83.9%

Q6. この度のお手続きを通じて、SBI生命保険株式会社に対する印象はどのように変化されましたか。



- 良くなった
- やや良くなった
- 変わらない
- やや悪くなった
- 悪くなった

満足度合計（良くなった+やや良くなった）：73.5%

- 請求ご連絡時のオペレーターの対応について

- ・ TELの対応も感じがよくてうれしかったです。お世話になりました。
- ・ ご説明も丁寧な感じが良かったです。御世話になりました。ありがとうございます。
- ・ 電話対応の方がとても親切でした。

- 感謝の意のお言葉について

- ・ この度はお世話になりました。書類を送付させてもらってから1週間程度での入金となりました。ありがとうございました。
- ・ 早急な対応ありがとうございました。
- ・ 元々入っていてよかったと思っている会社なのでその思いは変わらないです。とても良い会社です。お世話になりました。ありがとうございます。今後ともよろしくお願い致します。
- ・ 申請してからすぐに明細書が届き、びっくりしました。
代理店を通じて申込みしたため、直接お話することはございませんでしたが、ありがたかったです。
- ・ 貴社の保険に加入していて良かったです。
- ・ 初めての利用でしたがすぐに対応して頂きありがとうございました。