

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（2018年4月1日～2018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。

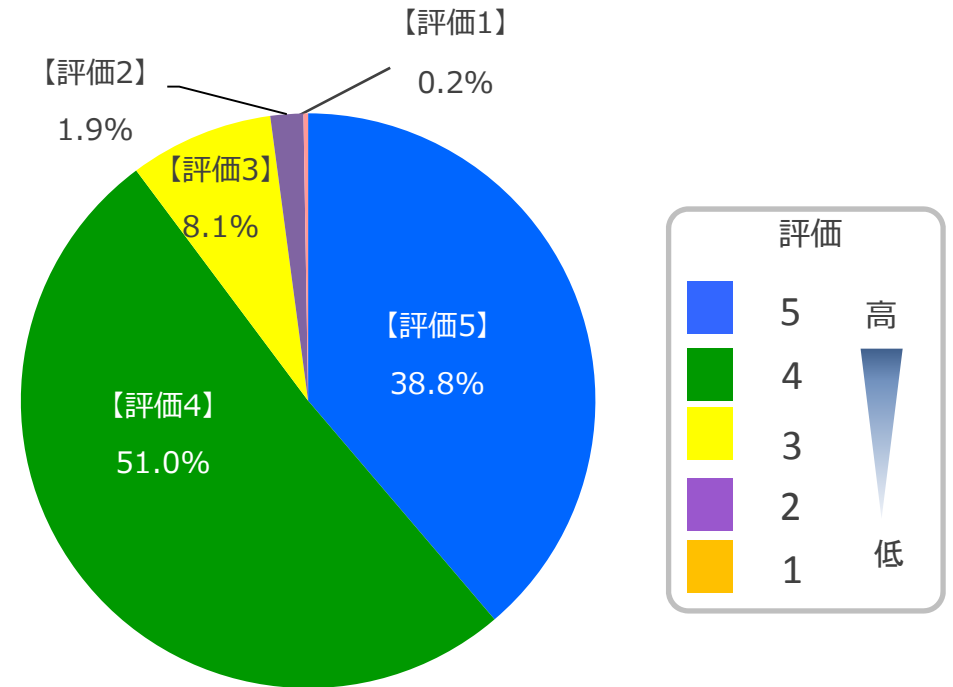
■ 調査期間

2018年4月1日～2018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のお客様が全体の89.8%でした。

アンケート送付総数	1,127
返信数（返信率）	454（40.3%）



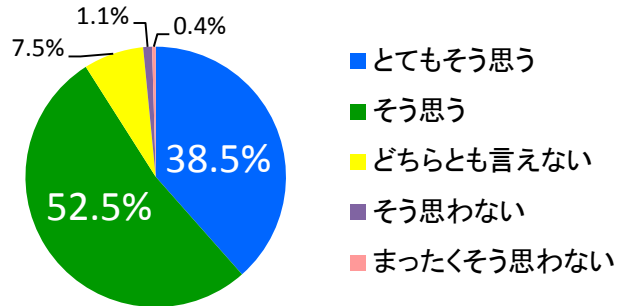
評価5と4の満足度合計：89.8%

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）



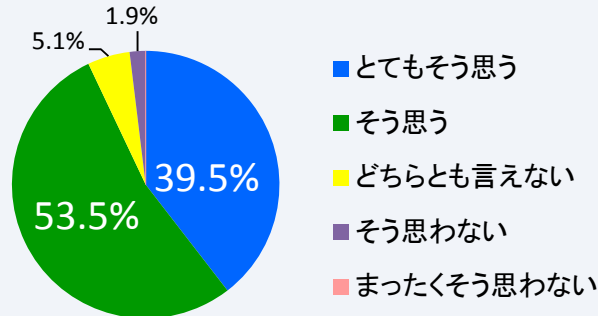
2. アンケート項目単位の評価の集計について

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。



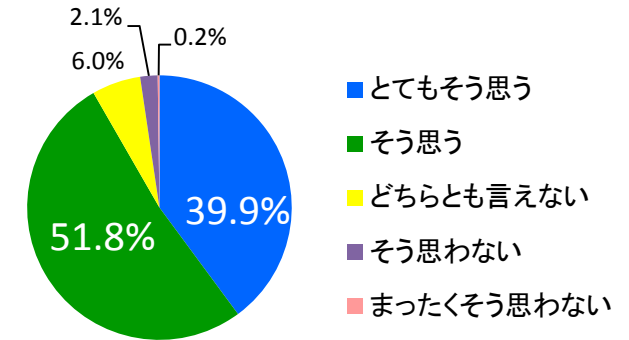
満足度合計（とてもそう思う+そう思う）：91.0%

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。



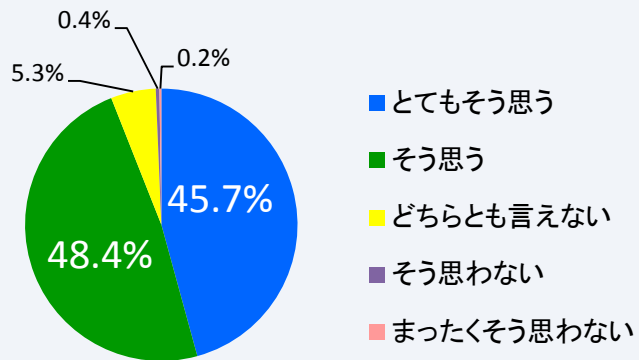
満足度合計（とてもそう思う+そう思う）：93.0%

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。



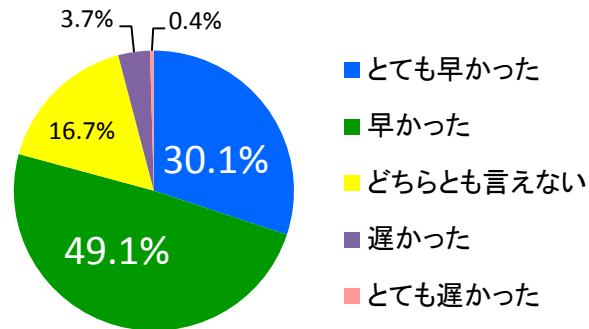
満足度合計（とてもそう思う+そう思う）：91.7%

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。



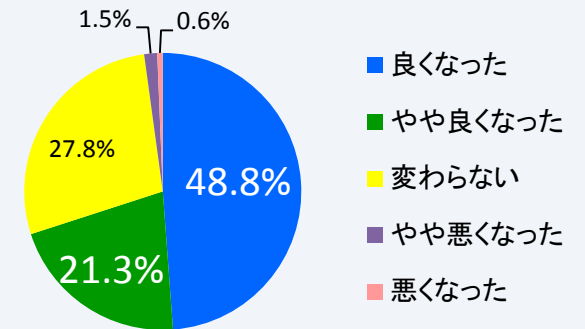
満足度合計（とてもそう思う+そう思う）：94.1%

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。



満足度合計（とても早かった+早かった）：79.2%

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。



満足度合計（良くなった+やや良くなった）：70.1%

- 請求ご連絡時のオペレーターの対応について
 - ・ あわただしく何度も電話をかけたのに、丁寧に対応いただき感謝しております。
 - ・ 親切な電話での対応ありがとうございました。給付金の銀行への振込みもとても早く、有難かったです。

- 請求書類のご提出から支払いまでの期間について
 - ・ 入院の可能性があり、前もって書類の準備をお願いしました。電話での対応は親切に教えて頂き、書類も早々に手元に届き、結局入院になったために病院への書類の依頼もスムーズにできました。給付も早く対応していただき助かりました。
 - ・ 給付金請求書には記入する所にマーカーでしるしをして頂けたので分かりやすかったです。給付金支払明細書も分かりやすく、又、診断書を良く見ていただいているようでとても親切だと感じました。

- 感謝の意のお言葉について
 - ・ とても気持ちよく保険の手続き又給付金をいただくことが出来ました。今後も感じ良くお客様と接して頂く事を願っています。
 - ・ 会社に対するイメージがとっても良くなりました。ありがとうございました。