

# お客様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（2017年4月1日～9月30日までの実施分）

### ■ 実施の趣旨

お客様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。お客様にとってより良いサービスをご提供するため、給付金請求のご連絡からお支払いに至るまでの対応について給付金をお支払いいたしましたお客様へアンケートを実施いたしました。

### ■ 調査方法

給付金お支払い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。

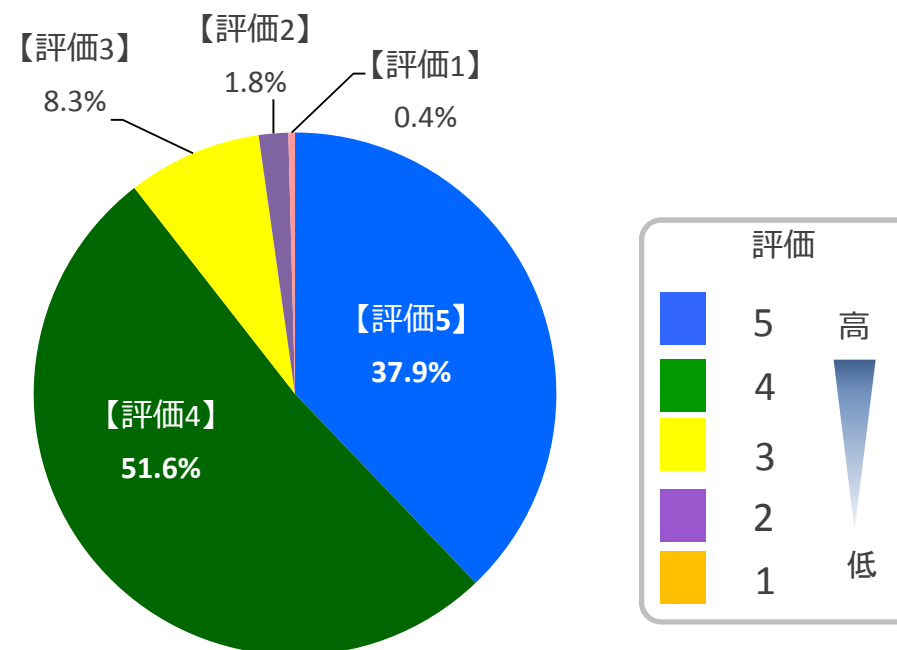
### ■ 調査期間

2017年4月1日～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89.5%でした。

アンケート送付総数	1,055
返信数（返信率）	444（42.1%）

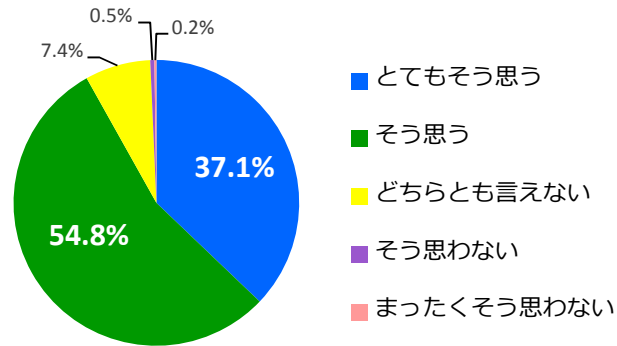


評価5と4の満足度合計：89.5%

# お客様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）

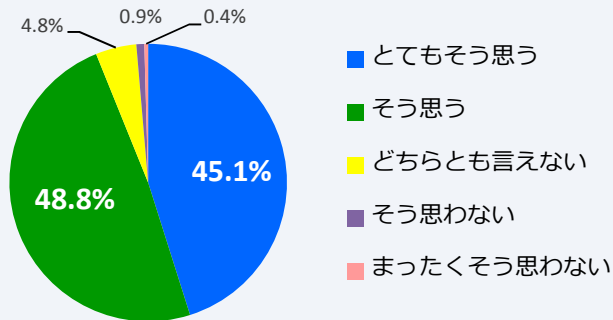
## 2. アンケート項目単位の評価の集計について

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。



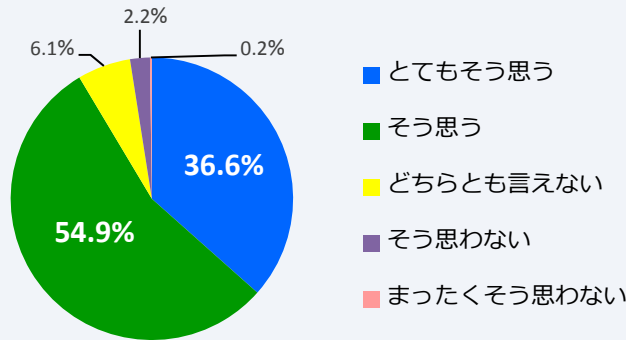
満足度合計（とてもそう思う+そう思う）：91.9%

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。



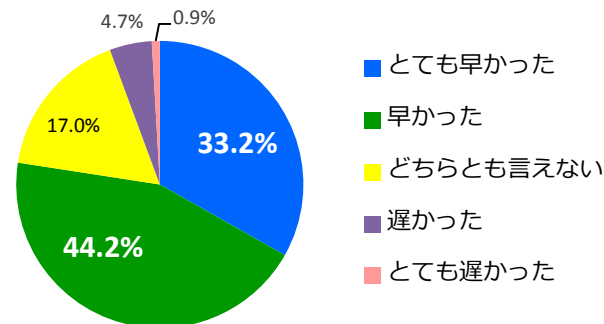
満足度合計（とてもそう思う+そう思う）：93.9%

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。



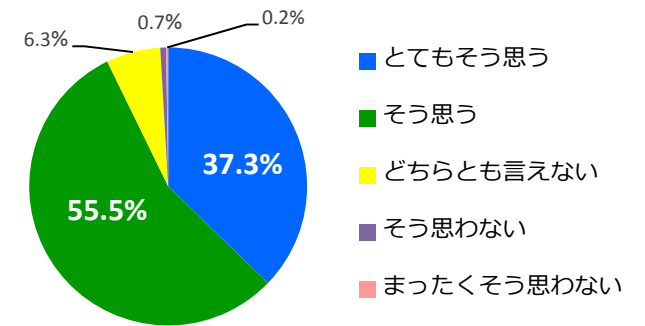
満足度合計（とてもそう思う+そう思う）：91.5%

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



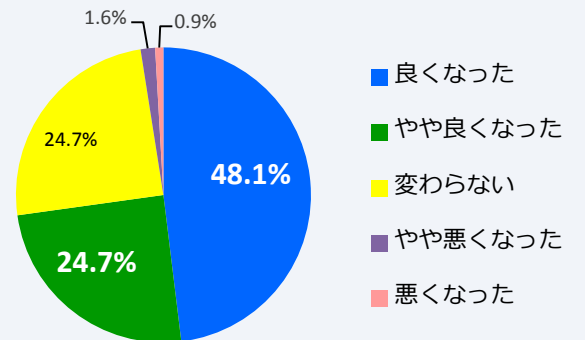
満足度合計（とても早かった+早かった）：77.4%

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）：92.8%

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）：72.8%

## 3. アンケートに寄せられたお客様の声について

- 請求ご連絡時のオペレーターの対応について
  - ・丁寧に説明してくれました。
  - ・過去の病歴まで気にかけていただき助かりました。ありがとうございます。
- お手続きに必要な書類について
  - ・記入箇所がマーカーで識別されており、記入しやすかった。
- 請求書類のご提出からお支払いまでの期間について
  - ・今回も早速に振込みいただき、ありがとうございます。
  - ・まだまだ病気との長いつきあいになると思いますが、今後ともよろしくお願い致します。
- 感謝の意のお言葉について
  - ・迅速かつ丁寧なご対応に感謝しております。