

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10月1日～2019年3月31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。

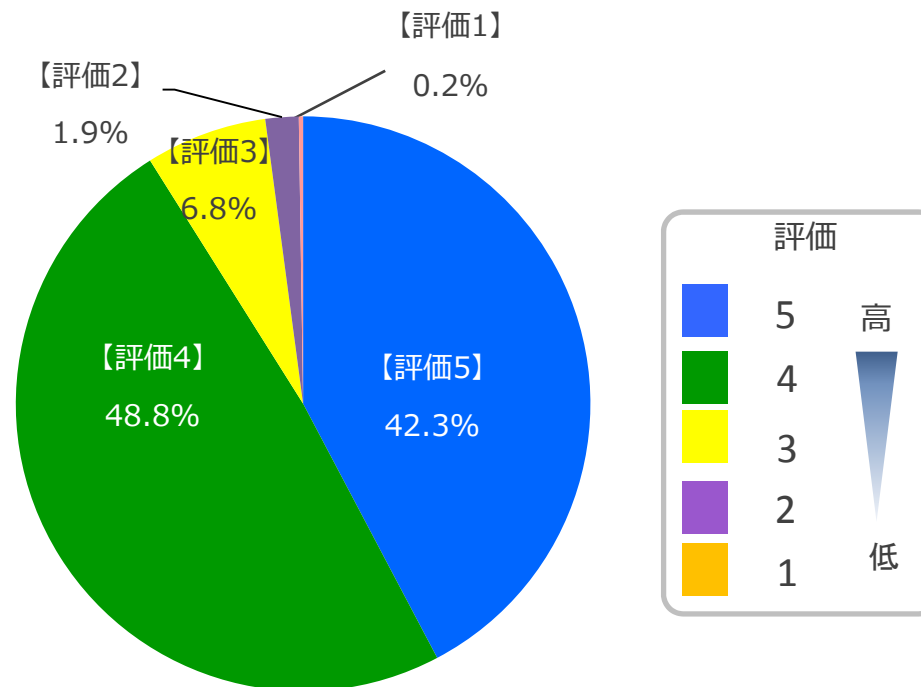
■ 調査期間

2018年10月1日～2019年3月31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91.1%でした。

アンケート送付総数	1,326
返信数（返信率）	577（43.5%）

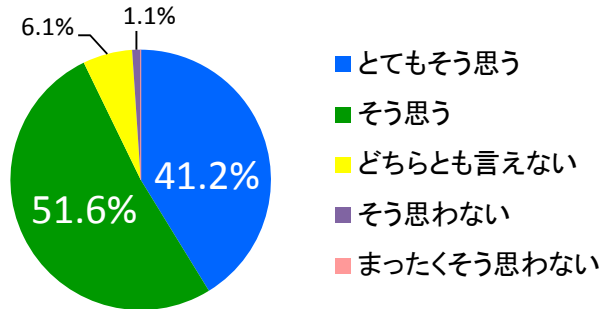


評価5と4の満足度合計：91.1%

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

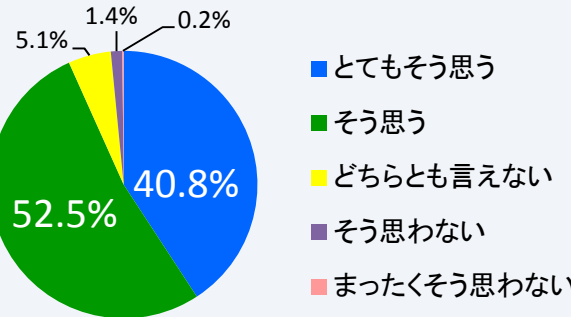
Q1. 手続き書類を請求するにあたり、担当者の説明は分かりやすかったですか。



- とてもそう思う
- 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（とてもそう思う+そう思う）：92.8%

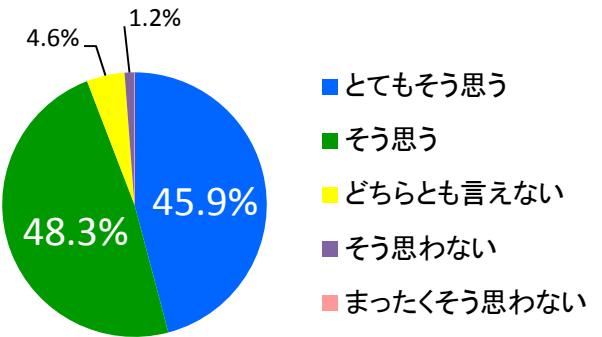
Q2. お手続きに必要な書類が容易にご確認いただけましたか。



- とてもそう思う
- 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（とてもそう思う+そう思う）：93.3%

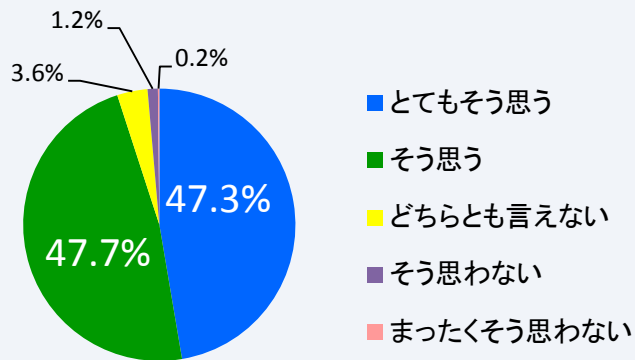
Q3. 手続き書類の記入方法（記入例）は分かりやすかったですか。



- とてもそう思う
- 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（とてもそう思う+そう思う）：94.2%

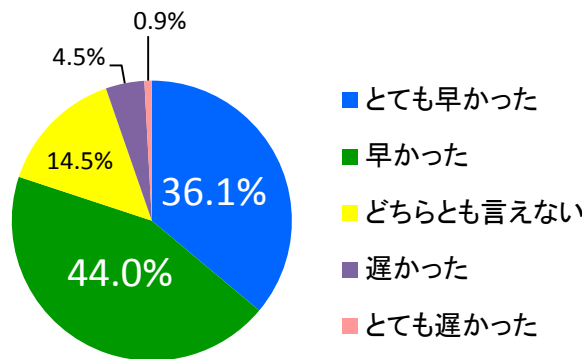
Q4. 同封の給付金等支払明細書は分かりやすかったですか。



- とてもそう思う
- 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（とてもそう思う+そう思う）：95.0%

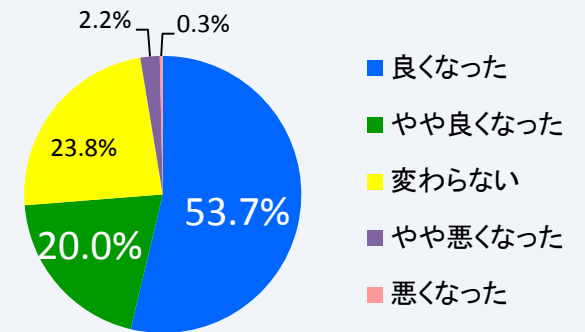
Q5. 請求書類をご提出いただいてからお支払までの期間について、どのように感じられましたか。



- 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）：80.1%

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）：73.7%

- 請求ご連絡時のオペレーターの対応について
 - ・ わかりやすく迅速にご対応頂いて大変満足しております。
 - ・ この度はお世話になりありがとうございました。最初の説明からとてもわかりやすくありがたかったです。
 - ・ 電話対応が良くて、分かりやすかったです。

- 請求書類のご提出から支払いまでの期間について
 - ・ 迅速に対応いただき大変助かりました。ありがとうございました。
 - ・ 大変敏速に処理をしていただきました。どうもありがとうございました。

- 感謝の意のお言葉について
 - ・ 昨年2度の給付金請求にも関わらず、親切に対応してくださいました。非常に辛い時期での申請だった為、ありがたいです。感謝しています。ありがとうございました。
 - ・ 自分でよく分かっていない給付可能性も教えてくださったので、追加で請求できありがたく助かりました。他社と比較してもとても速く対応していただき助かっています。