

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（2019年4月1日～2019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。

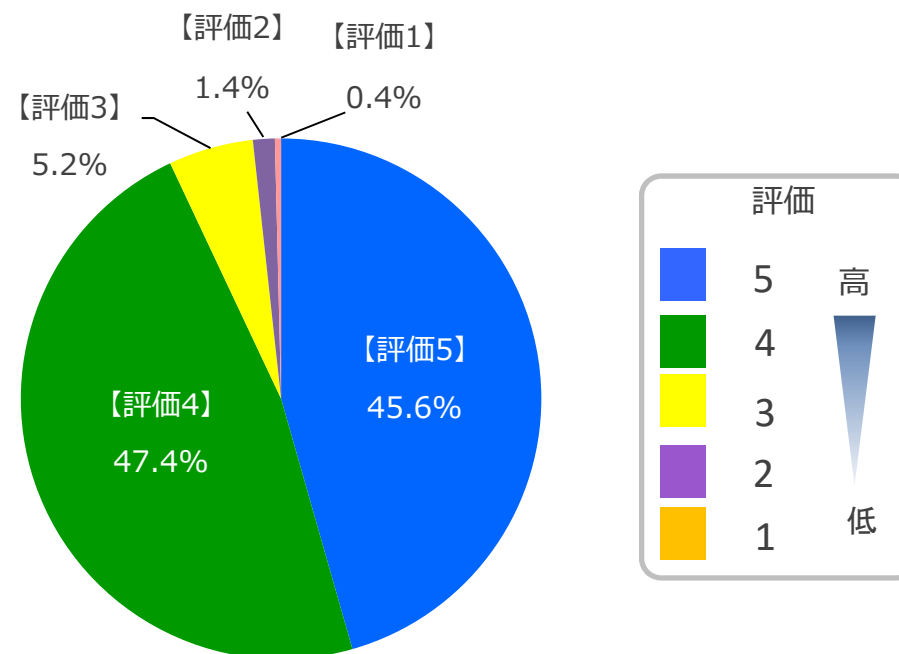
■ 調査期間

2019年4月1日～2019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93.0%でした。

アンケート送付総数	1,031
返信数（返信率）	409（39.7%）

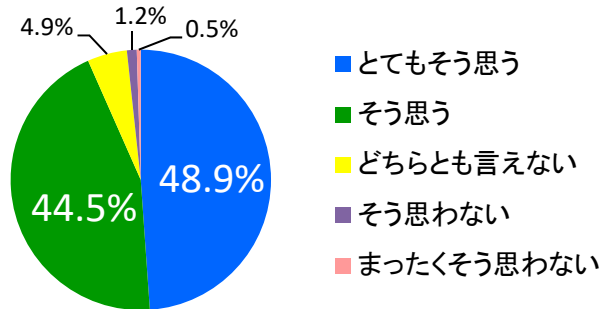


評価5と4の満足度合計：93.0%

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

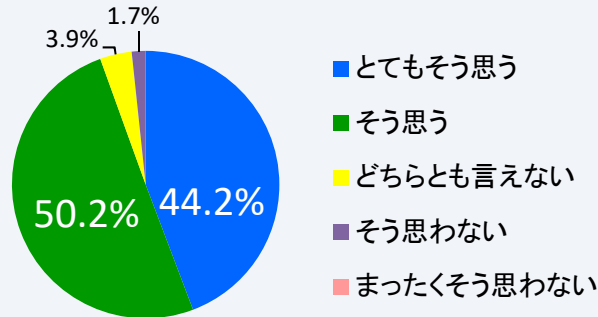
Q1. 手続き書類を請求するにあたり、担当者の説明は分かりやすかったですか。



- 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）：93.4%

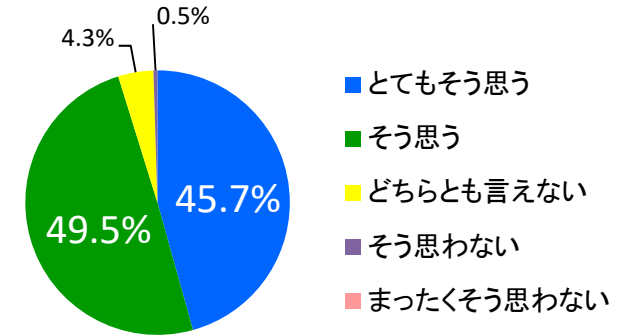
Q2. お手続きに必要な書類が容易にご確認いただけましたか。



- 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）：94.4%

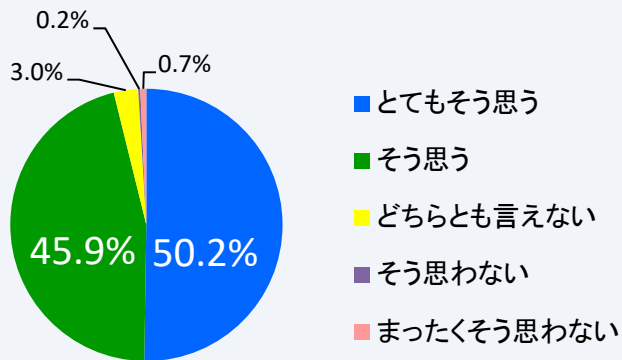
Q3. 手続き書類の記入方法（記入例）は分かりやすかったですか。



- 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）：95.2%

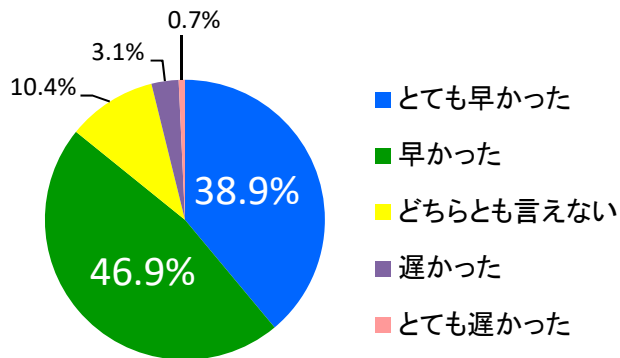
Q4. 同封の給付金等支払明細書は分かりやすかったですか。



- 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）：96.1%

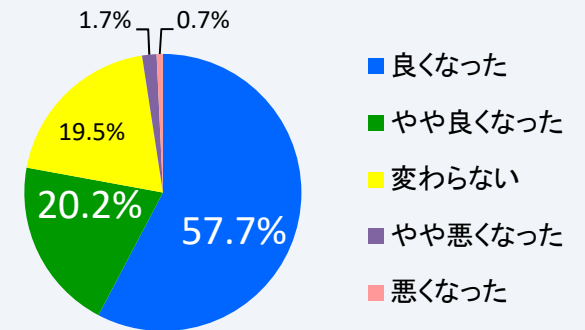
Q5. 請求書類をご提出いただいてからお支払までの期間について、どのように感じられましたか。



- 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）：85.8%

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。



- 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）：77.9%

- 請求ご連絡時のオペレーターの対応について
 - ・ 電話での説明もわかりやすく、支払もスピーディーでとても良かったです。安心してことができました。ありがとうございました。
 - ・ 給付金の件、お世話になりました。初めての事でTELで色々確認させていただきましたが理解でき安心しました。今後ともよろしく願います。
 - ・ 電話での丁寧なご説明、迅速な給付金のお支払いをいただきましてありがとうございました。
- 請求書類のご提出から支払いまでの期間について
 - ・ 痛い思いしてつらかったが、こんなに早く入金があるとは？！
 - ・ 病院の支払いがカード払いだったので、引き落とし日前に給付金が入り、とても助かりました。保険請求は初めてでしたが、電話対応が親切でほっとしました。
 - ・ 同時に請求した他の保険会社はまだ振込がありませんので御社の対応スピードの速さを感じました。ありがとうございました。
 - ・ 今回、計3社に同時に給付金請求をしました。その中でSBI生命さんが一番早く対応して下さいました。診断書も他社のもので良いということで簡単でやりやすかったです。診断書を貰うのに3週間もかかるので。
- 感謝の意のお言葉について
 - ・ 会社名が変わったので少し不安感が有りましたが安心しました。これから高齢になりますので何かとお世話になるかも知れません。宜しくお願いします。
 - ・ 本当に助かります。ありがとうございました。SBI生命保険に入って良かったです。