

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10月1日～2020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。

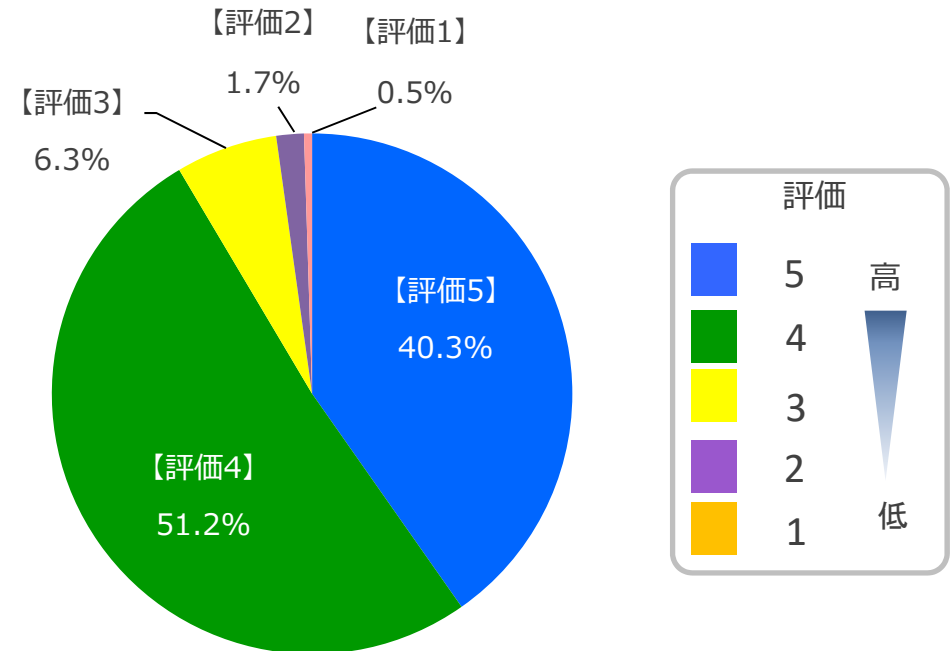
■ 調査期間

2019年10月1日～2020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のお客さまが全体の91.5%でした。

アンケート送付総数	1,129
返信数（返信率）	434（38.4%）

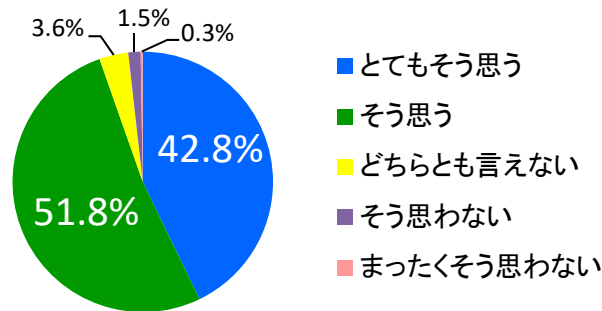


評価5と4の満足度合計：91.5%

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）

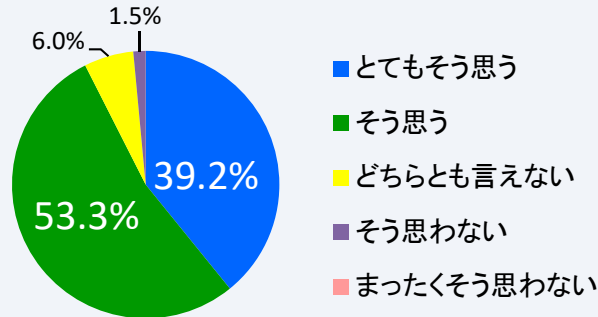
2. アンケート項目単位の評価の集計について

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。



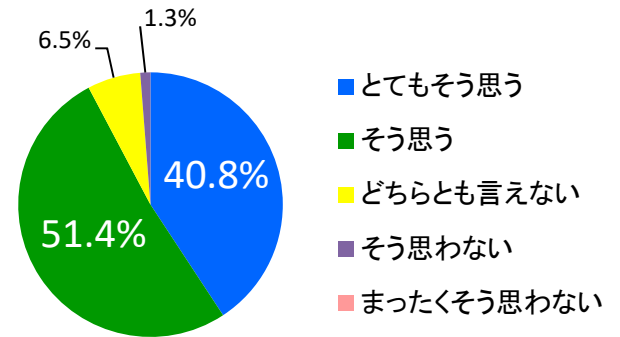
満足度合計（とても思う+そう思う）：94.6%

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。



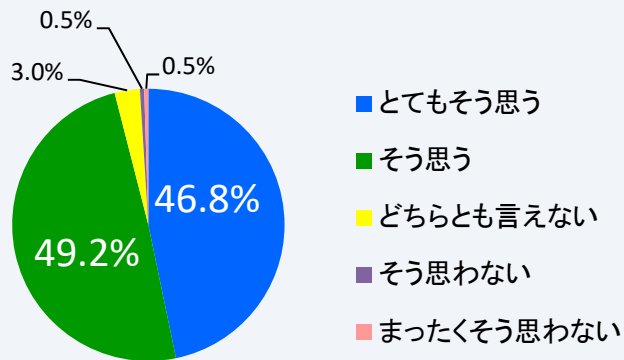
満足度合計（とても思う+そう思う）：92.5%

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。



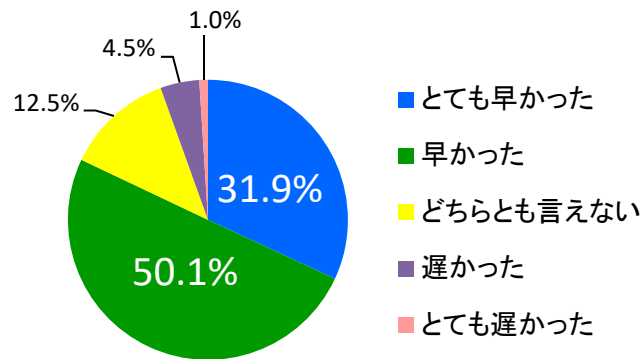
満足度合計（とても思う+そう思う）：92.2%

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。



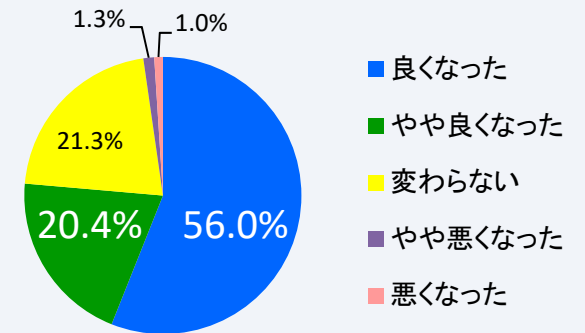
満足度合計（とても思う+そう思う）：96.0%

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。



満足度合計（とても早かった+早かった）：82.0%

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）：76.4%

- 請求ご連絡時のオペレーターの対応について
 - ・ とても丁寧な言葉づかいで良かったです。
 - ・ 電話の説明とてもわかりやすく感じが良かったです。ありがとうございました。
 - ・ とても親切で丁寧な対応をしていただきました。どうもありがとうございました。
 - ・ とても印象がよくわかりやすく好感がもてました。

- 感謝の意のお言葉について
 - ・ 他社に比べて、コンタクトセンターの方の対応もよく、給付金請求手続きも手間がかからない。さらに支払いまでの期間が短く素晴らしいと思う。
 - ・ 早い対応、感謝致します。有難う御座いました。