

お客様の声からの学び

2019年度版

G I A General Insurance Agency

株式会社ジェネラルインシュアランスエイジェンシー

お客さまアンケートについて

当社は、「お客さま本位の業務運営」の取組評価(KPI)として、ご契約件数の増減やNPSスコア(お客さまご紹介の可能性)を取り入れております。

お客さまアンケートは、お客さまの声をお聞きする大切な機会と受け止め、ご意見ご要望から課題を見つけ改善し、事業活動の品質向上に取り組んでまいります。

品質を向上させることにより、NPSスコアの改善や、ご契約いただける件数が増えていくと考えております。

これからも、お客さまにとって頼れる存在でありたいと願い、ご要望にお応えしてまいります。

お客さまアンケートの集計

◆アンケートご回答率	11.5%(168件／1,460件)
◆アンケート記載のNPSスコア	38.3pt
◆ご意見、ご要望	15件
◆お褒めの言葉	40件

ご意見、ご要望	課題	改善方法
<p>契約手続き以外で、普段のフォローがない</p> <p>保険を使ったことがないので、良し悪しがわからない</p> <p>契約期間に応じ、ポイントが貯まりプレゼントがあるといい</p>	<p>ご契約手続き以外の、お客さまのメリットがない</p>	<p>保険以外の情報のご案内や、契約手続き以外のお客さまとの繋がりを強くする</p>
<p>保険料が高い気がする</p>	<p>保険料が高い分、それに見合ったメリットがない</p>	<p>同上</p>
<p>代理店が分からない 代理店が変わった</p>	<p>代理店合併等により、担当代理店や担当者が変わり、連絡先がわからなくなってしまうことがある</p>	<p>代理店合併時以外も、継続的なご案内をする</p>

お褒めの言葉

質問してもキチンと答えていただき、信用できる

家族の環境変化など、細かいところまで配慮し提案していただける

言葉使いや納得できる説明、無理な契約の押し付けなどもなく、非常に感じがいい

事故を起こしたとき、直ぐに対応してくれた

追突事故の際、非常に体を心配していただき、対処方法のアドバイスも貰い、今後もお世話になりたい

スタッフのかたがとても丁寧でスムーズに話が進んだ

親身になって相談にのってくれた

続けていきたいこと

ご契約手続き時には、お客さまのご意向をしっかり把握しご期待以上の提案ができるよう努めます

事故の時は、素早いご対応と、お客さまが安心されるよう努めます