

お客様の声白書

2023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(他のお客さまご紹介の可能性)を取り入れてまいりました。

ところが、NPSスコアは弊社に対してご満足いただきながらもご紹介意向に繋がらないケースが多くあると考えました。そこで、2023年度末の集計分から、NPSではなくお客さま総合満足度の指標をKPIにすることとしました。

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、お客さま総合満足度の改善や、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	7.3%(90件/1,236件)
◆お客さま総合満足度	8.5pt(前年度8.4pt)
◆ご意見、ご要望	10件
◆お褒めの言葉	32件

ご意見、ご要望	課題	改善方法
<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>時々、特に用もないかも知れませんが、連絡いただいた方が、いざと言う時にお互いスムーズなではないかと思えます</p>	<p>ご契約手続きや事故時以外の、お客さまとの接点強化</p>	<p>LINE公式アカウントや郵便物、その他メディアによる情報発信をし、保険以外の価値の創造に努めます</p>
<p>信頼していますが保険料が高いため紹介には時間がかかります</p>	<p>保険料が高いだけのメリットがない</p>	<p>同上</p>
<p>以前の担当者の方が対応が良かった</p>	<p>代理店合併等により、担当代理店や担当者が変わり、ご対応方法が客さまのご意向と合わないところがある</p>	<p>個人によるご対応より組織としての方がご満足いただけるところもあるので、事前にお伝えできるよう努めます</p>

お褒めの言葉

細かな点もしっかり説明してもらえ、疑問があっても直ぐ解決
できます

本当に自分に必要だと思うベストな内容を提案してもらえるので
安心して任せられます

毎年、契約内容の確認変更等、的確に説明していただけてます

自宅前の自損事故でも直ぐに対応してもらえた

事故の際、一生懸命対応してくれました

とても親身になってご対応いただきました

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てまいります

事故の時は、素早いご対応と、お客さまにご安心いただけるよう
努めてまいります