

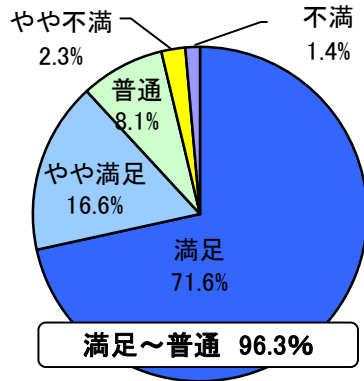
## アンケート結果

事故にあわれたお客さまに事故解決後にご協力  
いただいているアンケート結果をご紹介します。

今回ご紹介するアンケート概要

- ・出 状 数: 29,391通
- ・回 答 数: 8,233通
- ・回 答 率: 28.0%
- ・回 答 方 法: 郵 送
- ・ご 対 象 者: 弊 社 の 自 動 車 保 険、火 災 保 険、傷 害 保 険、医 療 保 険、  
新 種 保 険 に ご 加 入 いた だ いて いる お 客 さ ま の うち 2016年 5月 2日 から  
2016年 6月 7日 の 間 に 保 険 金 を お 支 払 い した 方

### 事故対応全体についての満足度

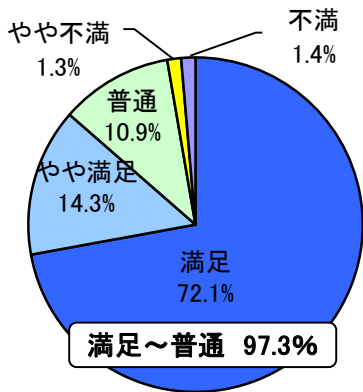


#### 《96.3%のお客さまが「満足～普通」とご評価》

96.3%のお客さまから「満足～普通」と回答いただいております。3.7%のお客さまが「やや不満～不満」とご回答されており、さらに改善を図ってまいります。

※弊社では「やや不満」、「不満」とご回答いただきましたお客さまへ管理者が直接連絡のうえ、事故対応全体についてご意見をお伺いし、業務品質向上に取り組んでいます。

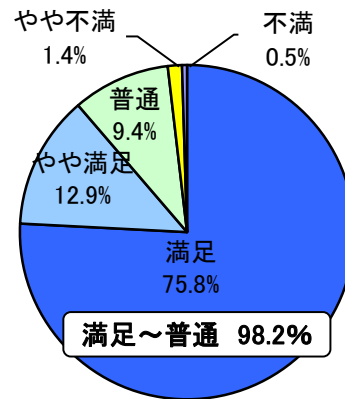
### 最初にご連絡された際の受付担当者の対応・説明について



#### 《97.3%のお客さまが「満足～普通」とご評価》

97.3%のお客さまから「満足～普通」とご回答いただいております。弊社では事故直後の不安なお客さまに一刻でも早くご安心いただくことが大切と考え、24時間365日社員が常駐し、深夜、休日でも平日と同様の初期対応サービスを提供するセイフティ24コンタクトセンターをはじめ、お客さまに迅速にご安心を提供する初期対応サービスの充実を図ってまいりました。今後も、事故発生時のお客さまの不安を解消するサービスの提供を心がけてまいります。

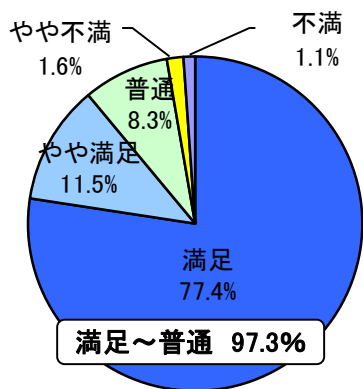
### 弊社担当者の話し方・態度について



#### 《98.2%のお客さまが「満足～普通」とご評価》

98.2%のお客さまから「満足～普通」とご回答いただいております。弊社では全ての担当者がお客さまの立場に立った親身な対応を重要と考えお客さまと接しております。これからもお客さまの立場に立った心のかもった対応を心がけてまいります。

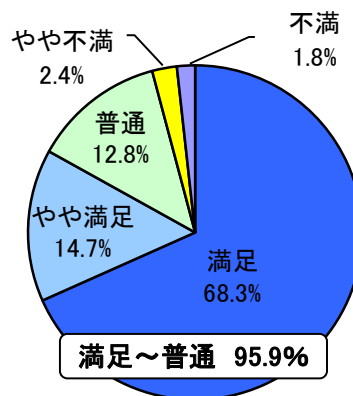
### 保険金お支払いまでの迅速さについて



#### 《97.3%のお客さまが「満足～普通」とご評価》

97.3%のお客さまから「満足～普通」とご回答いただいております。しかし、2.7%のお客さまが「やや不満～不満」とご回答されています。弊社では、お客さまのご不安をいち早く解消しご安心いただくため、すべての担当者が迅速な事故解決を目指してまいります。

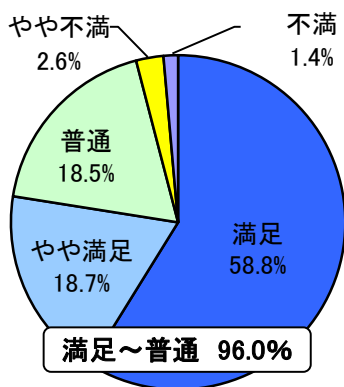
### 保険金お支払いまでの経過報告について



#### 《95.9%のお客さまが「満足～普通」とご評価》

95.9%のお客さまから「満足～普通」とご回答いただいております。しかし、4.1%のお客さまが「やや不満～不満」とご回答されています。お客さまのご不安を解消し、ご安心いただくために、きめ細やかでタイムリーに途中経過をご報告することをさらに徹底してまいります。

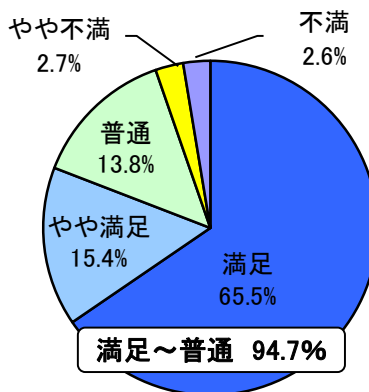
### 保険金請求書類の分かりやすさについて



#### 《96.0%のお客さまが「満足～普通」とご評価》

96.0%のお客さまから「満足～普通」とご回答いただいております。しかし、4.0%のお客さまが「やや不満～不満」とご回答されています。弊社では、お客さまの立場に立ち、より分かりやすく、記入しやすい保険金請求書類の作成に取り組んでまいります。

### 相手方に対する交渉について



#### 《94.7%のお客さまが「満足～普通」とご評価》

94.7%のお客さまから「満足～普通」とご回答いただいております。しかし、5.3%のお客さまが「やや不満～不満」とご回答されています。弊社では、お客さまの立場に立ち、お客さまにご納得いただける事故解決を目指してまいります。