

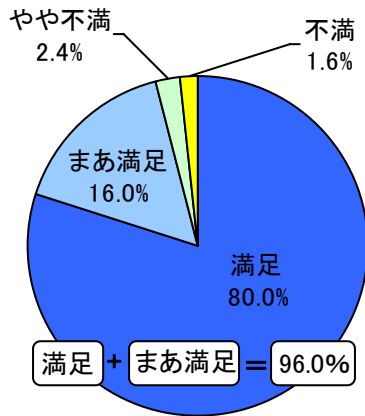
## アンケート結果

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: 30,577 通
- ・回 答 数: 8,898 通
- ・回 答 率: 29.1%
- ・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、新種保険に契約するお客さまで2010年10月1日から2010年11月5日の間に保険金をお支払いした方

### 事故対応サービス全般についての満足度

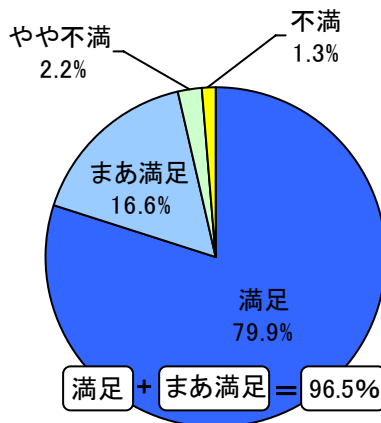


#### 《96.0%のお客さまが「満足～まあ満足」とご評価》

96.0%のお客さまから「満足～まあ満足」と回答いただいております。前回調査時(2010年6月度)に比べ0.2ポイント改善しましたが、4.0%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、事故対応サービス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。

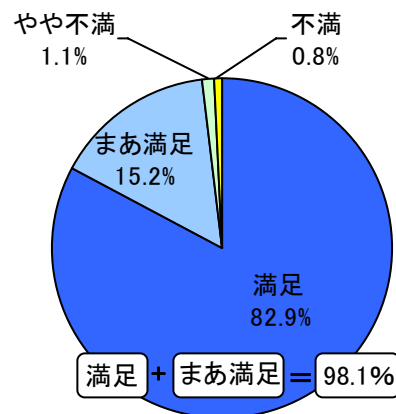
### 事故の第一報を受けた弊社担当者の対応について



#### 《96.5%のお客さまが「満足～まあ満足」とご評価》

96.5%のお客さまから「満足～まあ満足」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。

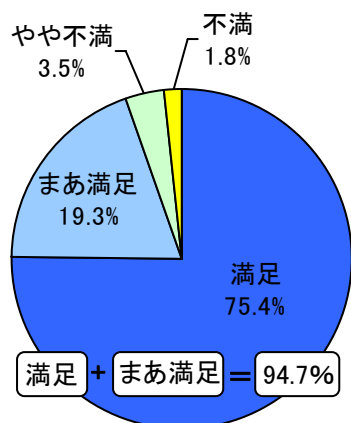
### 弊社担当者の話し方・態度について



#### 《98.1%のお客さまが「満足～まあ満足」とご評価》

98.1%のお客さまから「満足～まあ満足」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こもった対応を心がけてまいります。

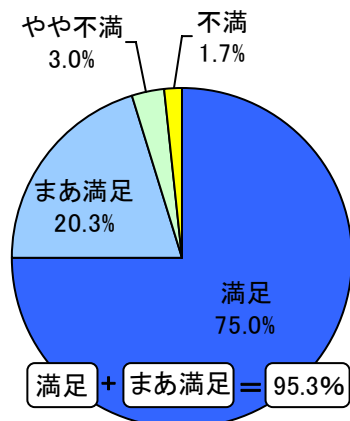
### 弊社担当者からの事故対応の経過報告について



#### 《94.7%のお客さまが「満足～まあ満足」とご評価》

94.7%のお客さまから「満足～まあ満足」とご回答いただきました。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。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。

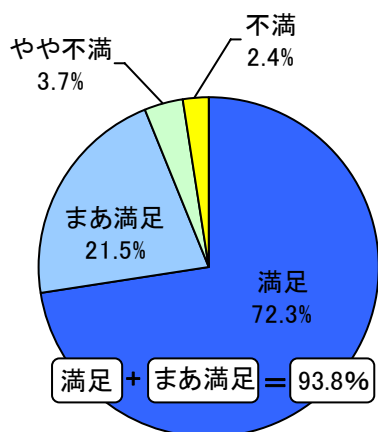
### 解決(保険金支払)までの日数について



#### 《95.3%のお客さまが「満足～まあ満足」とご評価》

95.3%のお客さまから「満足～まあ満足」とご回答いただいております。しかし、4.7%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。

### 相手方に対する交渉について



#### 《93.8%のお客さまが「満足～まあ満足」とご評価》

93.8%のお客さまから「満足～まあ満足」とご回答いただいております。しかし、6.2%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、専任担当者が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。