

【2023年10～11月実施】

お客様向けモニタリングの結果報告



物語を、あなたと。

WIN 株式会社 グッドウイン

モニタリングの実施要領・回答状況

モニタリングの実施要領

【モニタリングの趣旨】

「乗合代理店業務品質評価制度」を踏まえ、アフターフォロー体制の強化が必要

- ⇒ 特定保険契約に加入後1年～2年経過した契約者にアフターフォローに関するご意向を伺う
- ⇒ さらに、70歳以上と70歳未満の方で意向の違い等を確認する

【対象契約】 以下の条件に基づき抽出

- ・ 地域：首都圏営業本部の各営業部が担当する契約※
- ・ 保険種類：特定保険契約（変額保険、外貨建て保険）
- ・ 経過年数：契約後1年～2年
- ・ 契約属性：マーケットとの共募を除く個人保険

【対象件数】 466件

【発送日】 2023年11月1日

【送付物】 挨拶状、アンケート（アンケートの具体的な内容は次項に記載）

アンケートの回答状況

【回答件数】 121件

（回答率：26.0%、関東東海エリア19.6%、東日本エリア：24.5%、西日本エリア：20.3%）

【回答内容】 次項に記載

アンケートの設問および回答

アンケート設問	回答集計			
	70歳以上		70歳未満	
① ご契約いただいております保険について、どのような目的で加入されましたか。				
<input type="checkbox"/> 資産形成、運用	18	64%	88	63%
<input type="checkbox"/> 相続対策	5	18%	7	5%
<input type="checkbox"/> 死亡保障	4	14%	33	24%
<input type="checkbox"/> その他	1	4%	11	8%
② ご契約いただいております保険について、保障内容は覚えておられますでしょうか。				
<input type="checkbox"/> 覚えている	7	28%	15	15%
<input type="checkbox"/> 大体覚えている	13	52%	68	70%
<input type="checkbox"/> あまり覚えていない	5	20%	12	12%
<input type="checkbox"/> 全く覚えていない	0	-	2	2%
③ 保障内容について再確認の機会があればご興味はおありでしょうか。その場合、どのような方法がよろしいでしょうか。				
<input type="checkbox"/> 既契約者向けセミナー、説明会（直接会場で開催するもの）	1	4%	3	3%
<input type="checkbox"/> 既契約者向けセミナー、説明会（WEBで開催するもの）	1	4%	8	8%
<input type="checkbox"/> 担当者による個別説明	15	60%	60	58%
<input type="checkbox"/> 特に必要ない	8	32%	30	29%
<input type="checkbox"/> その他	0	-	2	2%

70歳以上・未満共に「資産形成、運用」が他エリア調査対比で相対的に高い割合を示しています。

70歳以上での「相続対策」の選択割合は他エリア調査と同様、今回調査でも70歳未満の3倍以上ありました。

70歳以上・未満共に「覚えている」「大体覚えている」の合算比率が他エリア対比で相対的に高い割合を示しています。

70歳以上・未満共に「担当者による個別説明」が他エリア調査と同様最も多い結果となりました。一方、WEB開催希望割合も一定数見られます。

アンケートの設問および回答

アンケート設問	回答集計結果			
	70歳以上		70歳未満	
④ 資産形成、資産運用に関する最新の情報を提供することができますが、ご興味はありますか。その場合、どのような方法がよろしいでしょうか。				
<input type="checkbox"/> 既契約者向けセミナー、説明会（直接会場で開催するもの）	1	4%	4	4%
<input type="checkbox"/> 既契約者向けセミナー、説明会（WEBで開催するもの）	0	-	13	12%
<input type="checkbox"/> 担当者による個別説明	13	57%	52	50%
<input type="checkbox"/> 特に必要ない	9	39%	36	34%
<input type="checkbox"/> その他	0	-	0	-
⑤ 定期的な確認や情報提供について、ご希望されますでしょうか。その場合、どのような方法がよろしいでしょうか。				
<input type="checkbox"/> 既契約者向けセミナー、説明会（直接会場で開催するもの）	0	-	1	1%
<input type="checkbox"/> 既契約者向けセミナー、説明会（WEBで開催するもの）	0	-	8	7%
<input type="checkbox"/> 担当者による個別説明	13	48%	51	46%
<input type="checkbox"/> 資料の送付など	8	30%	27	24%
<input type="checkbox"/> 特に必要ない	6	22%	24	22%
<input type="checkbox"/> その他	0	-	0	-

70歳未満において「Web開催でのセミナー・説明会」を希望される方が他のエリア対比で相対的に高い割合を示しています。

70歳以上・未満共に「担当者による個別説明」が最も多い結果となりました。

70歳以上・未満共に約半分の方が「担当者による個別説明」を望んでいます。一方、70歳未満において「Web開催でのセミナー・説明会」を希望される方が一定数見られます。

「資料の送付」を希望される方も一定数おられます。

- ◆ お客さまは保障内容や資産運用等に関わる最新の情報について、担当者による個別説明を望まれています。
- ◆ 引き続き、アフターフォロー活動に取り組んでいきましょう！

アンケートの設問および回答

アンケート設問

⑥ その他、現在の担当者あるいは弊社へのご意見等がございましたらご記入ください。

担当の〇〇さんにはいつも親身になって聞いていただき、大変感謝しております。これからもどうぞよろしくお願いいたします。

担当の〇〇さんはとても信頼でき、我が家の保険・運用は全て〇〇さん頼みです。これからもどうぞよろしくお願いいたします。

〇〇さんからは定期的に連絡をいただいているので御社からの情報提供は必要ありません。

いつも大変ていねいな説明と対応でお世話になっております。今後もひきつづき宜しくお願いいたします。

いつもありがとうございます。大変な時にすぐ対応して頂きありがとうございます。申し込みをしてとても良かったです。

いつもお便り(通信)ありがとうございます。毎回楽しみにしております。

分かりやすい説明、きめ細かい対応がとても良いと思います。

担当者の〇〇さんはとても親切で説明も詳しくしてくださるので信頼しています。

〇〇さんの説明は分かりやすいです。

信頼できる担当者の方ですので、不明点、質問点につきましては、直接お伺いする事が出来ます。

お客様を大事にされていると感心しております。

いつもきめ細やかで時間をかけた説明の上で契約となり安心です。

いつもお世話になっております。保険以外でも相談してもらいありがたいです。今後もよろしくお願い致します。

現在の担当者の方に丁寧に対応頂いております。