

お客さまアンケート（契約募集・管理）

Q1	代理店の手続きや日頃の対応の満足度としてあてはまる数字を1つお選び下さい。 ※10（大変満足している）～0（満足していない）の11段階	10
Q2	ご家族や知人、同僚の方から保険の加入の相談を受けた場合、現在の代理店をおすすめしてもよいと思いますか？あてはまる数字を1つお選びください。 なお、団体扱いでご契約の場合は、加入資格のある方におすすめをする前提でご回答ください。 ※10（ぜひおすすめしたい）～0（おすすめしない）の11段階	10
Q3	Q2の評価の理由や、友人や知人等におすすめしてもよい、またはおすすめしたくないと思ったエピソード・きっかけ・体験談がありましたら、具体的に記入ください。	
Q4	今回ご契約をいただいた手続き方法をお選びください。	1:面談
Q5	今回の手続きについて、お客さまご自身、または代理人の方が、ご契約書類への署名や手続きをされましたか？ Q5の回答が④「署名も手続きもした覚えがない」とご回答した方にお聞きます。	3:タブレット端末・パソコンで手続きした (お客様自身または代理人)
Q6	以下①～⑥の代理店の対応は、お客さまにとってどのように感じられましたか？ あてはまるものをそれぞれ1つお選びください。 (注)お申込手続きをインターネット等で行った場合で、代理店の対応について回答できない場合は、「対象外」をお選びください。	
①	お客さまのご意向の把握・確認（家族構成・趣味・保険加入状況などを含みます）	5:十分な確認だった
②	お客さまのご意向を踏まえた保険提案	5:よく理解できた
③	補償・付帯サービスの範囲、保険料などについてのご説明	5:よく理解できた
④	万一の事故の際や、契約内容を変更する際の連絡先ご案内方法	5:よく理解できた
⑤	当事者が不在の際の対応	5:よく理解できた
⑥	重要な事項（保険金をお支払いできない場合、保険料およびその払込方法など）やご注意いただきたい点についてのご説明	5:よく理解できた
Q7	【今回ご契約を継続されたお客さまに伺います】契約更新の案内（満期案内）到着後、代理店からご連絡があったタイミングはいつ頃でしたか？ 上記のタイミングはお客さまにとってどのように感じましたか？	1:1週間以内、または到着を確認する前 1:丁度いい
Q8	日頃から、お客さまのお役に立つ情報のご提供などはありますか？	1:1カ月に1回ほど
Q9	ご契約の代理店をお選びになった理由を教えてください。（複数回答可）	1、2、3、4、5
Q10	代理店または保険会社へのご意見・ご要望などありましたらご記入下さい。 未選択	

回答方法 WEB回答

コメント有無 なし

お客さまアンケート（契約募集・管理）

Q1	代理店の手続きや日頃の対応の満足度としてあてはまる数字を1つお選び下さい。 ※10（大変満足している）～0（満足していない）の11段階	10
Q2	ご家族や知人、同僚の方から保険の加入の相談を受けた場合、現在の代理店をおすすめしてもよいと思いますか？あてはまる数字を1つお選びください。 なお、団体扱いでご契約の場合は、加入資格のある方にお勧めをする前提でご回答ください。 ※10（ぜひおすすめしたい）～0（おすすめしない）の11段階	10
Q3	Q2の評価の理由や、友人や知人等におすすめしてもよい、またはおすすめしたくないと思ったエピソード・きっかけ・体験談がありましたら、具体的に記入ください。	
Q4	今回ご契約をいただいた手続き方法をお選びください。	空欄
Q5	今回の手続きについて、お客さまご自身、または代理人の方が、ご契約書類への署名や手続きをされましたか？ Q5の回答が④「署名も手続きもした覚えがない」とご回答した方にお聞きます。	1:書類に署名した（お客さま自身または代理人）
Q6	以下①～⑥の代理店の対応は、お客さまにとってどのように感じられましたか？ あてはまるものをそれぞれ1つお選びください。 (注)お申込手続きをインターネット等で行った場合で、代理店の対応について回答できない場合は、「対象外」をお選びください。	
①	お客さまのご意向の把握・確認（家族構成・趣味・保険加入状況などを含みます）	
②	お客さまのご意向を踏まえた保険提案	
③	補償・付帯サービスの範囲、保険料などについてのご説明	
④	万一の事故の際や、契約内容を変更する際の連絡先ご案内方法	
⑤	当者が不在の際の対応	
⑥	重要な事項（保険金をお支払いできない場合、保険料およびその払込方法など）やご注意いただきたい点についてのご説明	
Q7	【今回ご契約を継続されたお客さまに伺います】契約更新の案内（満期案内）到着後、代理店からご連絡があったタイミングはいつ頃でしたか？ 上記のタイミングはお客さまにとってどのように感じましたか？	
Q8	日頃から、お客さまのお役に立つ情報のご提供などはありますか？	
Q9	ご契約の代理店をお選びになった理由を教えてください。（複数回答可）	
Q10	代理店または保険会社へのご意見・ご要望などありましたらご記入下さい。 未選択	

回答方法 WEB回答

コメント有無 なし

お客さまアンケート（契約募集・管理）

Q1	代理店の手続きや日頃の対応の満足度としてあてはまる数字を1つお選び下さい。 ※10（大変満足している）～0（満足していない）の11段階	10
Q2	ご家族や知人、同僚の方から保険の加入の相談を受けた場合、現在の代理店をおすすめしてもよいと思いますか？あてはまる数字を1つお選びください。 なお、団体扱いでご契約の場合は、加入資格のある方におすすめをする前提でご回答ください。 ※10（ぜひおすすめしたい）～0（おすすめしない）の11段階	10
Q3	Q2の評価の理由や、友人や知人等におすすめしてもよい、またはおすすめしたくないと思ったエピソード・きっかけ・体験談がありましたら、具体的にご記入ください。	
Q4	今回ご契約をいただいた手続き方法をお選びください。	2:電話
Q5	今回の手続きについて、お客さまご自身、または代理人の方が、ご契約書類への署名や手続きをされましたか？ Q5の回答が④「署名も手続きもした覚えがない」とご回答した方にお聞きます。	2:電話にて手続した（お客さま自身）
Q6	以下①～⑥の代理店の対応は、お客さまにとってどのように感じられましたか？ あてはまるものをそれぞれ1つお選びください。 (注)お申込手続きをインターネット等で行った場合で、代理店の対応について回答できない場合は、「対象外」をお選びください。	
①	お客さまのご意向の把握・確認（家族構成・趣味・保険加入状況などを含みます）	5:十分な確認だった
②	お客さまのご意向を踏まえた保険提案	5:よく理解できた
③	補償・付帯サービスの範囲、保険料などについてのご説明	5:よく理解できた
④	万一の事故の際や、契約内容を変更する際の連絡先ご案内方法	5:よく理解できた
⑤	当者が不在の際の対応	5:よく理解できた
⑥	重要な事項（保険金をお支払いできない場合、保険料およびその払込方法など）やご注意いただきたい点についてのご説明	5:よく理解できた
Q7	【今回ご契約を継続されたお客さまに伺います】契約更新の案内（満期案内）到着後、代理店からご連絡があったタイミングはいつ頃でしたか？ 上記のタイミングはお客さまにとってどのように感じましたか？	1:1週間以内、または到着を確認する前 1:丁度いい
Q8	日頃から、お客さまのお役に立つ情報のご提供などはありますか？	2:半年に1回
Q9	ご契約の代理店をお選びになった理由を教えてください。（複数回答可）	5
Q10	代理店または保険会社へのご意見・ご要望などありましたらご記入下さい。 未選択	

回答方法 WEB回答

コメント有無 なし

お客さまアンケート（契約募集・管理）

Q1	代理店の手続きや日頃の対応の満足度としてあてはまる数字を1つお選び下さい。 ※10（大変満足している）～0（満足していない）の11段階	10
Q2	ご家族や知人、同僚の方から保険の加入の相談を受けた場合、現在の代理店をおすすめしてもよいと思いますか？あてはまる数字を1つお選びください。 なお、団体扱いでご契約の場合は、加入資格のある方におすすめをする前提でご回答ください。 ※10（ぜひおすすめしたい）～0（おすすめしない）の11段階	10
Q3	Q2の評価の理由や、友人や知人等におすすめしてもよい、またはおすすめしたくないと思ったエピソード・きっかけ・体験談がありましたら、具体的にご記入ください。 親切、丁寧な対応で信頼できる	
Q4	今回ご契約をいただいた手続き方法をお選びください。	4:インターネット
Q5	今回の手続きについて、お客さまご自身、または代理人の方が、ご契約書類への署名や手続きをされましたか？ Q5の回答が④「署名も手続きもした覚えがない」とご回答した方にお聞きます。	2:電話にて手続きした（お客さま自身）
Q6	以下①～⑥の代理店の対応は、お客さまにとってどのように感じられましたか？ あてはまるものをそれぞれ1つお選びください。 (注)お申込手続きをインターネット等で行った場合で、代理店の対応について回答できない場合は、「対象外」をお選びください。	
①	お客さまのご意向の把握・確認（家族構成・趣味・保険加入状況などを含みます）	5:十分な確認だった
②	お客さまのご意向を踏まえた保険提案	5:よく理解できた
③	補償・付帯サービスの範囲、保険料などについてのご説明	5:よく理解できた
④	万一の事故の際や、契約内容を変更する際の連絡先ご案内方法	5:よく理解できた
⑤	当者が不在の際の対応	5:よく理解できた
⑥	重要な事項（保険金をお支払いできない場合、保険料およびその払込方法など）やご注意いただきたい点についてのご説明	5:よく理解できた
Q7	【今回ご契約を継続されたお客さまに伺います】契約更新の案内（満期案内）到着後、代理店からご連絡があったタイミングはいつ頃でしたか？ 上記のタイミングはお客さまにとってどのように感じましたか？	1:1週間以内、または到着を確認する前 1:丁度いい
Q8	日頃から、お客さまのお役に立つ情報のご提供などはありますか？	1:1カ月に1回ほど
Q9	ご契約の代理店をお選びになった理由を教えてください。（複数回答可）	1、2、3、4、5
Q10	代理店または保険会社へのご意見・ご要望などありましたらご記入下さい。 未選択	

回答方法 WEB回答

コメント有無 あり