

### (1)お客様の反応

納得・理解	136
お褒め	20
不満・疑問	28
怒り	5
合計	189

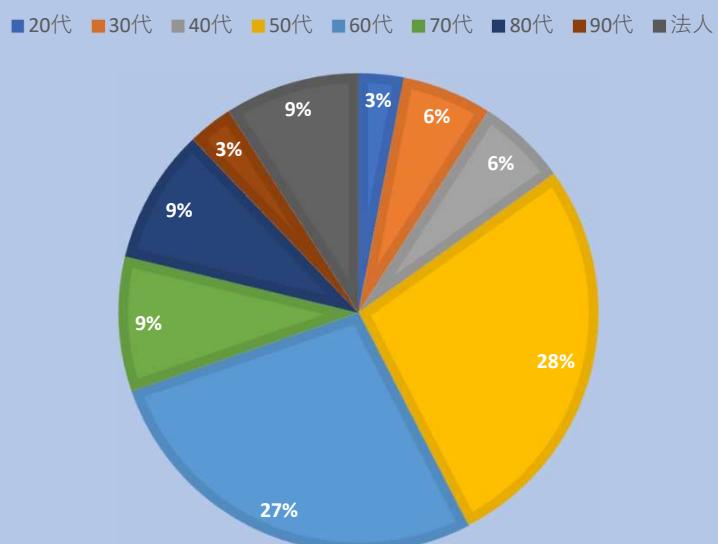
### お客様の反応



### (2)不満・疑問、怒り (年齢別)

20代	1
30代	2
40代	2
50代	9
60代	9
70代	3
80代	3
90代	1
法人	3
合計	33

### 不満・疑問、怒り (年齢別)



### (3)不満・疑問、怒り (種目別)

火災保険	13
自動車保険	12
超保険	2
所得保険	2
医療保険	1
生命保険	1
賠償責任保険	1
自賠責	1
合計	33

◆8割は納得・理解、お褒めの声をいただいているが、2割は不満・疑問、怒りの声をいただいている。

◆50代・60代からの不満・疑問、怒りが55%と一番多かった。

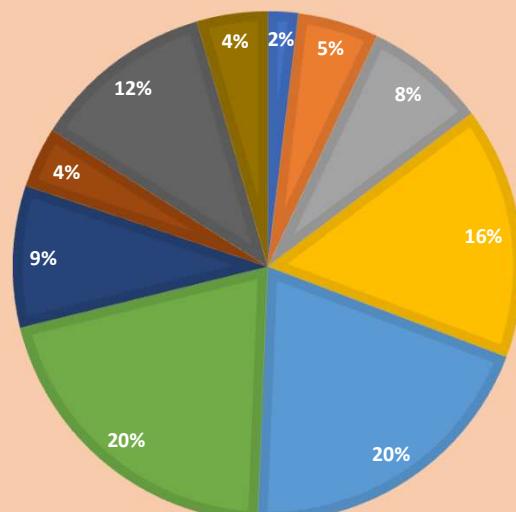
◆不満・疑問、怒りをいただいている種目は、76%が火災保険と自動車保険である。

#### (4) お褒めの声 (年齢別)

20代	3
30代	8
40代	12
50代	25
60代	31
70代	32
80代	14
90代	6
法人	18
不明	7
合計	156

#### お褒めの声 (年齢別)

■20代 ■30代 ■40代 ■50代 ■60代 ■70代 ■80代 ■90代 ■法人 ■不明



#### (5) お褒めの声 (種目別)

火災保険	77
自動車保険	26
生命保険	24
超保険	17
賠償責任保険	6
傷害保険	2
その他	3
介護費用	1
合計	156

◆お褒めの声をおよそ56%の50代、60代、70代からいただいている。

◆次に12%の法人からお褒めの声をいただいている。

◆お褒めの声が一番多かった種目は、およそ50%の火災保険だった。

#### 全般

◆お褒めご不満問わずお客様の声を頂くのは若年層よりも中高年以上のお客様の比率が高い。

◆1月の能登半島地震や10月の火災保険の改定の影響か火災保険に対しての不満・疑問、怒りやお褒めの声が多くなっている。

◆ちょっとした間違えでお客様の怒りがハードになっている。

間違えを極力なくすため社内でしっかりダブルチェックを行う必要がある。

◆担当者や会社名・支店名が変わったときに引継ぎをしたり、できなければ変更の案内を郵送すればもっと事がスムーズに進む

◆どうしてもweb口振が対応できない方もいる。

推進しているからといって無理に推し進めると不満に繋がりかねない。