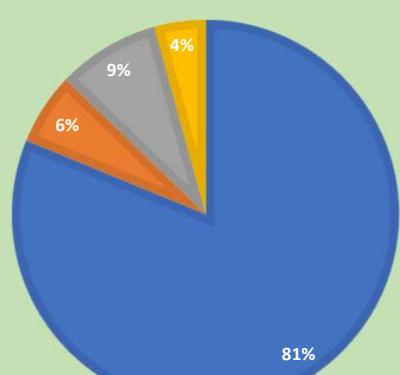


(1)お客様の反応

納得・理解	95
お褒め	7
不満・疑問	10
怒り	5
合計	117

お客様の反応

■ 納得・理解 ■ お褒め ■ 不満・疑問 ■ 怒り

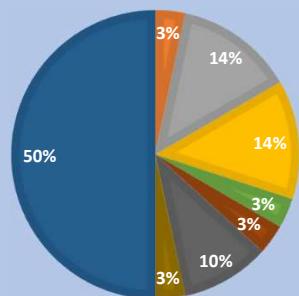


(2)不満・疑問、怒り（年齢別）

20代	1
30代	4
40代	4
50代	4
60代	1
70代	1
80代	1
90代	3
法人	1
不明	1
合計	15

不満・疑問、怒り（年代別）

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

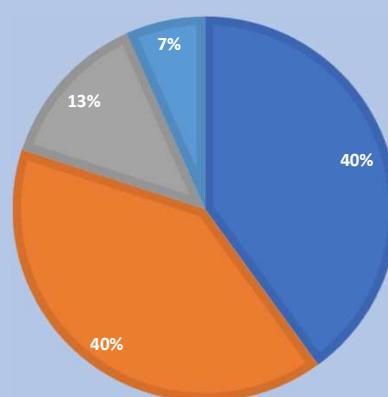


(3)不満・疑問、怒り（種目別）

火災保険	6
自動車保険	6
超保険	2
所得保険	1
医療保険	1
生命保険	1
賠償責任保険	1
自賠責	1
合計	15

不満・疑問、怒り（種目別）

■ 火災保険 ■ 自動車保険 ■ 超保険 ■ 所得保険
■ 医療保険 ■ 生命保険 ■ 賠償責任保険 ■ 自賠責



◆ 全体的にお客様の声が前期に比べ減少傾向にある。

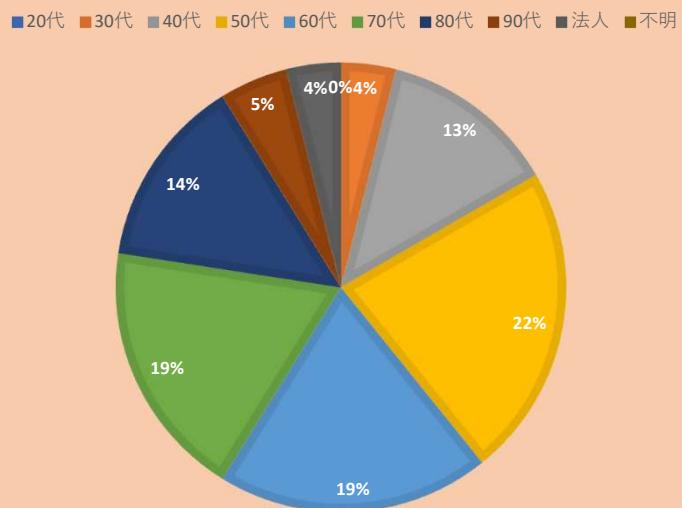
◆ 40代・50代からの不満・疑問、怒りが53%と一番多かった。

◆ 不満・疑問、怒りをいだいている種目は、80%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	0
30代	4
40代	13
50代	23
60代	20
70代	19
80代	14
90代	5
法人	4
不明	
合計	102

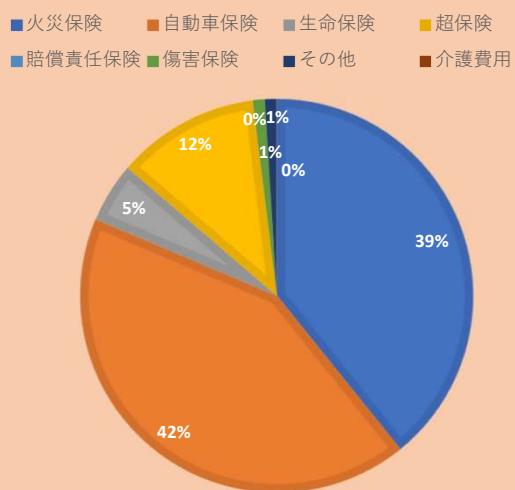
お褒めの声（年齢別）



(5) お褒めの声（種目別）

火災保険	40
自動車保険	43
生命保険	5
超保険	12
賠償責任保険	0
傷害保険	1
その他	1
介護費用	0
合計	102

お褒めの声（種目別）



◆お褒めの声をおよそ60%の50代、60代、70代からいただいている。

◆お褒めの声は80%以上が火災保険・自動車保険それぞれ約半数ずつ

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。
- ◆代理店ではなく、保険会社の受付窓口への苦言も散見される。
- ◆事故時の対応や、迅速な行動のお客様のお褒めの言葉が多く、満足度を高めている。
- ◆東京支部においては、非対面の対応が多く、きめ細かいフォローや説明がお褒めの言葉につながっている。
- ◆連絡がない・約束を守らない等、基本的な行動へのお怒りは強くなる。
- ◆昨今の保険料の値上げの影響は大きく、特に高齢者からは（年金生活者等）支払いが厳しくとの声が多い。