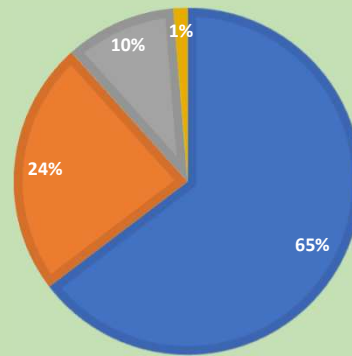


(1)お客様の反応

納得・理解	150
お褒め	55
不満・疑問	24
怒り	3
合計	232

お客様の反応

■ 納得・理解 ■ お褒め ■ 不満・疑問 ■ 怒り

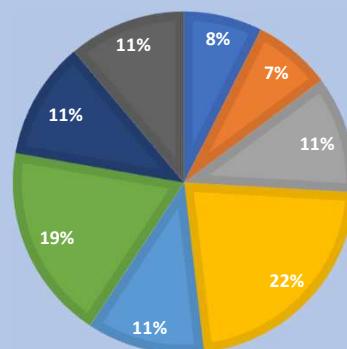


(2)不満・疑問、怒り（年齢別）

20代	2
30代	2
40代	3
50代	6
60代	3
70代	5
80代	3
90代	
法人	3
不明	
合計	27

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

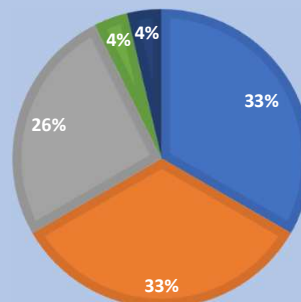


(3)不満・疑問、怒り（種目別）

火災保険	9
自動車保険	9
超保険	7
所得保険	
医療保険	
生命保険	1
賠償責任保険	1
自賠責	
合計	27

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



◆50代・60代・70代からの不満・疑問、怒りが半数となっている。

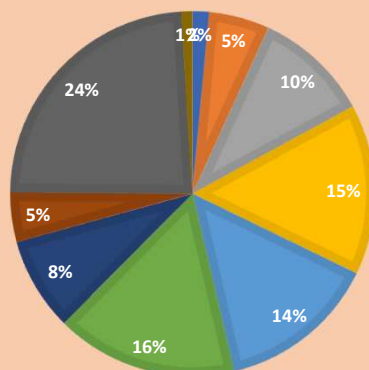
◆不満・疑問、怒りをいただいている種目は、66%が火災保険と自動車保険26%が超保険である。

(4)お褒めの声（年齢別）

20代	3
30代	11
40代	21
50代	31
60代	29
70代	33
80代	17
90代	9
法人	49
不明	2
合計	205

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

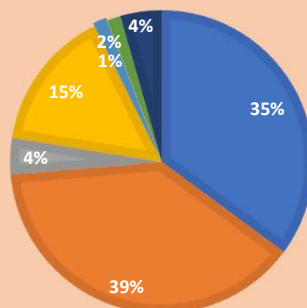


(5) お褒めの声（種目別）

火災保険	72
自動車保険	79
生命保険	8
超保険	31
賠償責任保険	3
傷害保険	3
その他	9
介護費用	
合計	205

お褒めの声（種目別）

■ 火災保険 ■ 自動車保険 ■ 生命保険 ■ 超保険
■ 賠償責任保険 ■ 傷害保険 ■ その他 ■ 介護費用



◆お褒めの声をおよそ半数は50代、60代、70代から24％は法人からいただいている。

◆お褒めの声は70％以上が火災保険・自動車保険それぞれ約半数ずつ

全般

◆全体的にのお客様の声が前期に比べ増加傾向にある。

◆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。

◆法人からのお褒めが増えている。

◆事故時の対応で現場に向かい対応したことでお客さまの安心と感謝につながっている。

◆お客様との会話や相談に対して丁寧な説明やフォローをすることでお褒めの声につながっている。

◆ペーパーレスでの手続きやマイページの操作時のフォローをすることで喜ばれている。

◆返信用封筒入れ忘れや変更忘れ等のミスがお叱りとなる。

◆フォローがないことや事故後の連絡がない事へのご不満が強くなる。

◆保険料の値上がりへの不満や、解約が増えている。

