

2026年2月25日

「お客さまアンケート（お客さまの声）結果報告」について

弊社は、お客さまの声を真摯に受け止め、迅速・適切に対応するとともに、お客さま第一をあらゆる業務の基点として積極的に企業活動に活かしております。

ここに、お客さまアンケート（お客さまの声）結果報告を取りまとめたものを公表させていただきます。

いただいたお客さまの声は、積極的に受け止め代理店品質向上に繋げてまいります。

以 上

《本件についてのお問い合わせ》
肥後商事株式会社
監査部 花川
電話 096-351-3322

お客さまアンケート（お客さまの声）結果報告

《実施概要》

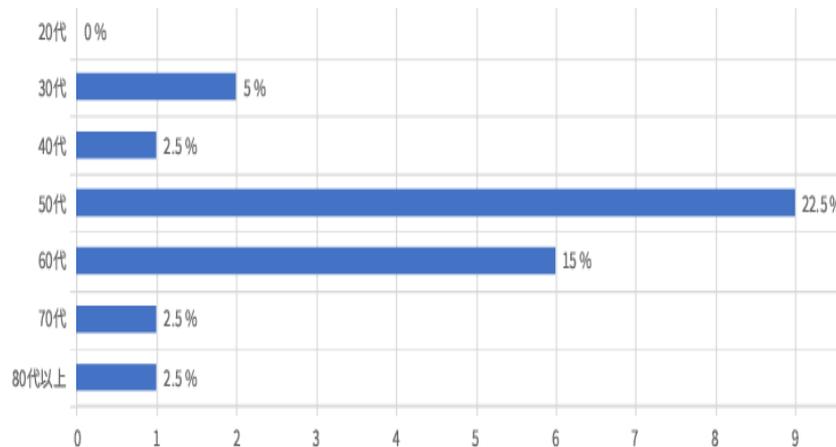
- ・期間 2025/4/21～6/15
- ・対象 損保新規・更改契約先
- ・手法 QRコード、URL掲載チラシ配布
- ・回答 40件、回答率 約10%（チラシ配布約400枚）

回答内訳

	回答件数
法人	20件
個人	20件
合計	40件

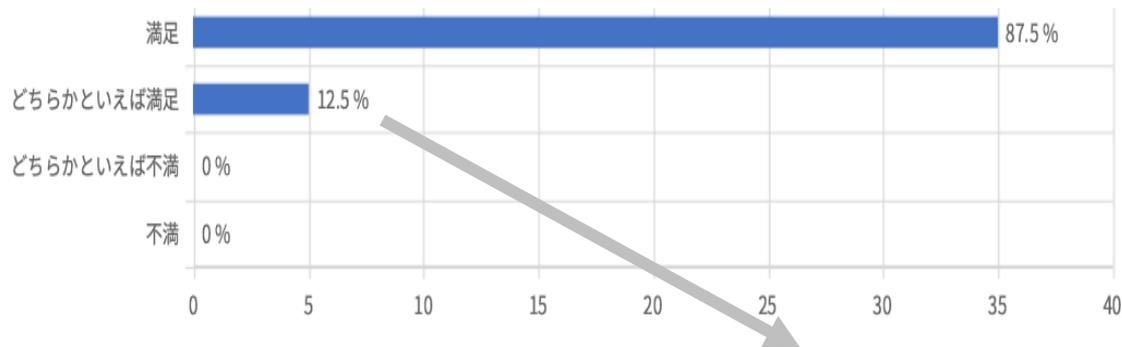
- ◆ アクセス数は112件あったが、**回答は40件と絶対数は少なく**、回答までに至らなかったお客さまに対する、回答いただくための工夫が必要

個人年代別



- ◆ 個人は50代中心に、各年代からの回答

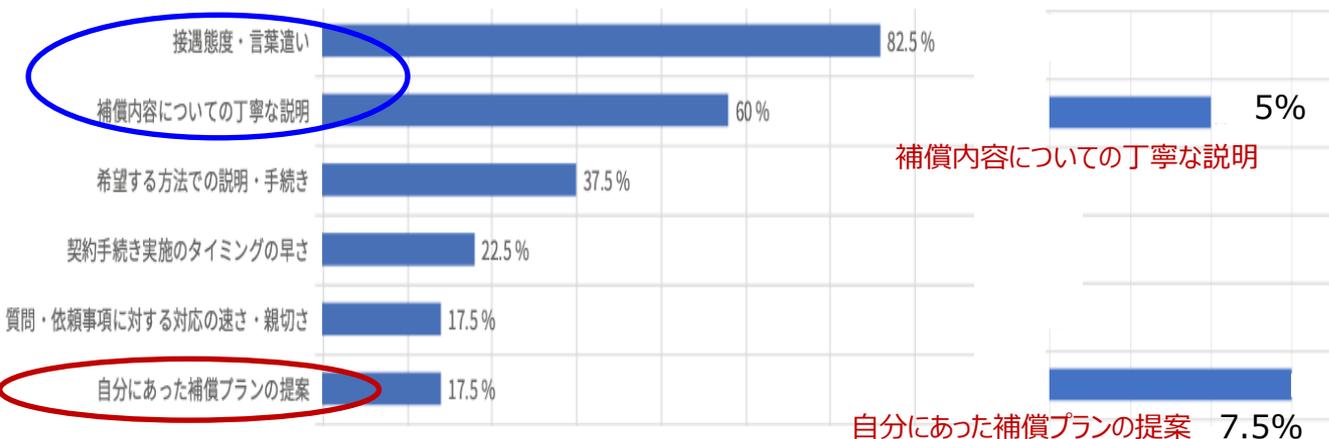
総合満足度 4段階評価（満足、どちらかといえば満足、どちらかといえば不満、不満）の「満足」割合で評価



- ◆ 満足87.5%で高評価
- ◆ 来年度目標90%目指す
- ◆ 「どちらかといえば満足」内訳 法人1、個人4

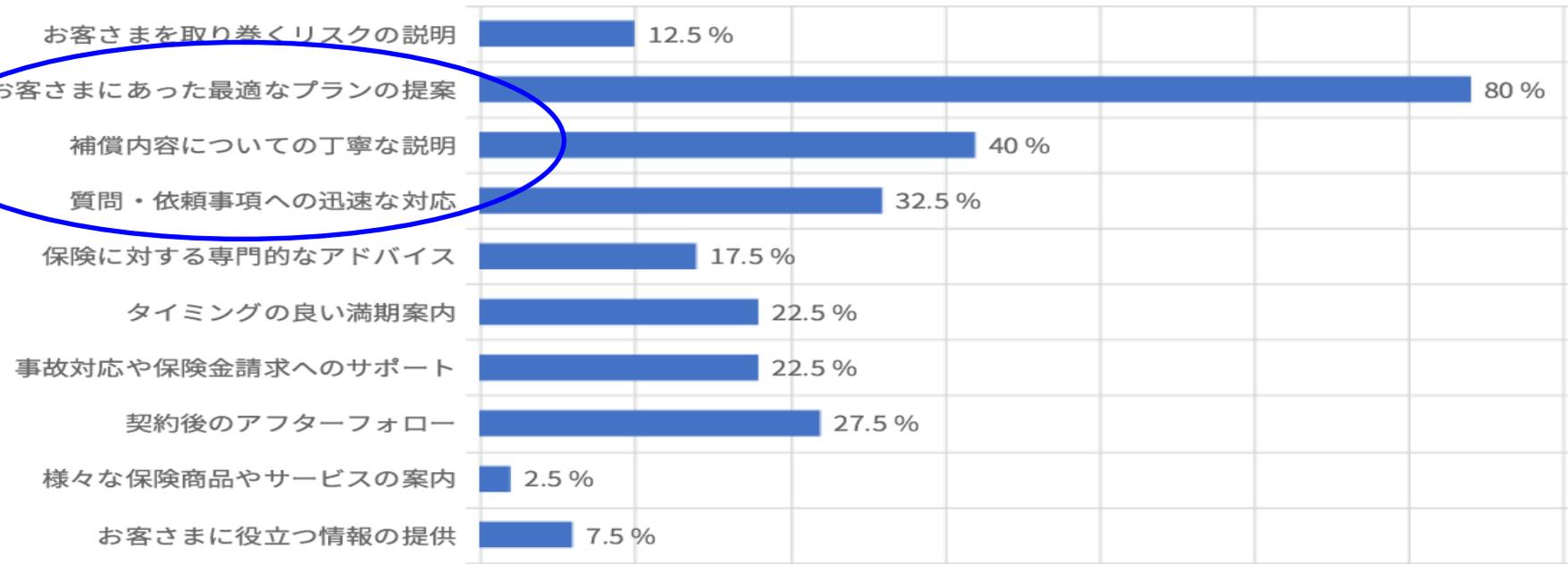
満足に至った理由

満足に至らなかった理由



- ◆ 「接遇態度・言葉遣い」や「補償内容についての丁寧な説明」が満足の上位
- ◆ 一方、少数であるが、「自分にあった補償プランの提案」等（「どちらかといえば満足」3名）を求める声もあり、意向把握や現状のリスク確認が求められる

当社または募集人へ期待すること



- ◆ 「お客さまにあった最適なプランの提案」をはじめ、幅広く期待されてる
- ◆ 保険料が高騰する状況下、リスクマネジメントによる必要な補償の提案が求められている
- ◆ これらを継続的に実現することが、FD方針に掲げる「信頼され」「選ばれる」代理店へ繋がる

主なフリーコメント欄の内容

	法個人別	フリーコメント
1	個人	何時も 真摯に対応 して頂き感謝です。
2	法人	自社物件の火災保険でいつもお世話になっております。 もう少し、要望に対してあらゆる手段を教してほしいとずっと思ってきました。そんな中で、最近新しい担当の方になり、その点では大変満足しています。これからもたくさん要望を出しますので、ぜひよろしく願いいたします。
3	法人	いつも丁寧なご説明で助かっています。 また、 早めのアナウンスで弊社内の決裁等、スムーズに段取り出来て満足しています。
4	個人	担当者の対応が、 お客様に寄り添った非常に分かりやすい契約内容の説明で良かった。質問に対する対応（回答）が早く、接遇態度も好感が持て良かった。

- ◆ 全体的に日頃の丁寧な営業活動に対して、高評価の反応
- ◆ お客さま本位の業務運営の実践の表れ

【総括】

- 総合満足度は87.5%、お褒めの言葉も多く、高い評価
- **お客さまの期待されることは幅広く、一つひとつを実現し「信頼され」「選ばれる」**代理店に近づける
- 氏名等の記載は自由としたが比較的記載が多く（65%）、各年齢層からの回答もあり、**Webへの抵抗は少ない**

【課題と対応】

- **回答数の増加に向け、インセンティブの検討**
- **チラシだけでなく、ホームページからのアクセスも可能とする**
- **メールアドレス登録のお客さまを対象とした、アンケート実施の検討**

【今後の方向性】

- 「お客さま満足度」については、定着させK P Iとしての進捗を確認していく
- アンケートフォームは構築されたので、いろいろな角度からのアンケートを実現し「お客さまの声」を営業活動に活用していく

以 上