

2025年度保険会社(団体扱の取扱いのある3社)からお客さまに直送されるアンケートの集計結果

お客さまアンケート	発送数	回答数	回答率
2025年度上期実績	2647	287	10.8%

回答者のうちご家族や知人に代理店を薦めたいか(10段階評価)

1 0 & 9 薦めたい	85	29.6%
8 & 7 どちらかと云えば薦めたい	66	23.0%
6 & 5 中立	45	15.7%
4 & 3 どちらかと云えば薦めたくない	8	2.8%
2 & 1 薦めたくない	1	0.3%
無回答	82	28.6%

薦めたい&どちらかと云えば薦めたいお客さまの主な声

子供が運転免許を取得し運転する機会が増えるので年齢制限を確認しました。丁寧にアドバイスをして頂きました。

こちらの希望に応じてくれ、きめ細かなサービス提供があった。

グループ会社による斡旋であったため、他の代理店より信頼できた。また、担当者の方を以前より知っていたため。

定期的に封書、電話、訪問と気にかけてくださり、こちらの希望に合わせて方法も変えてくださる。また、早め早めの連絡があり、安心できる。

メリットデメリットをしっかりと説明された上で、提案していただき、信頼できた

年齢、家族構成等状況に応じた最適で無駄のないプランをご提案いただいた。

事故をしたときに対応がよかった。ロードサービスも充実している

担当さんにとても親切丁寧な対応をしていただいているから。

電話一本で相談できる、その後のフットワークの軽さ、複数の提案をしてくれる。

契約内容の丁寧な説明

薦めたくない&どちらかと云えば薦めないお客さまの主な声

すべてwebになってなんとなくそっけない

前任の代理店営業担当者が営業に来ず、全てメールや書面のためのやり取りで、誠意が感じられない。

全てネット対応であり、代理店の姿が見えなかったから

総括

好意的なお客さまの中には担当者個人をお褒めいただくコメントがあり、大変ありがたい。

お客さま個々の対応には当社担当者が独自に取り組みに工夫をし、その結果お褒めをいただくケースがある。

いただいたコメントを元に全社的なお客さま対応のレベルアップを行いたい。

アンケートに回答くださる方は好意的な方が主であり、手厳しいお言葉をいただけるお客さまの多くは

黙って当社との取引を辞められたり、割引があるメリット（価格）だけを感じて取引を継続されていると思われる。

厳しいお言葉の中に改善するテーマも見られるので、今後のお客さまとの接点の持ち方を改善していきたい。