

お客様満足度アンケート集計結果

株式会社NXワンビシャーカイブズ（以下、「当社」）は、お客様本位の業務運営に関する方針（以下、「本方針」）の基、お客様アンケートを実施いたしましたので、結果をご報告致します。

1. 趣旨

当社では、サービス改善・向上を目指すために、お客様の声をお寄せいただく「お客様満足度調査」を定期的に行っております。

当社では、お客様からの生の声を、お客様本位の業務運営に関する方針の定着を図る指標としており、今回は、提案から契約に至るまでの対応についてアンケートを実施いたしました。

2. 調査方法

郵送にて紙面アンケートと返信用封筒を同封し、弊社に対してご意見をいただきました。

3. 実施期間

- 1回目(2020年)：2020年12月～2月
- 2回目(2021年)：2021年9月～11月
- 3回目(2022年)：2022年10月～12月

■総合評価

アンケートは4段階評価とし、標準以上となる「満足」「やや満足」のお客様は全体の98%でした。

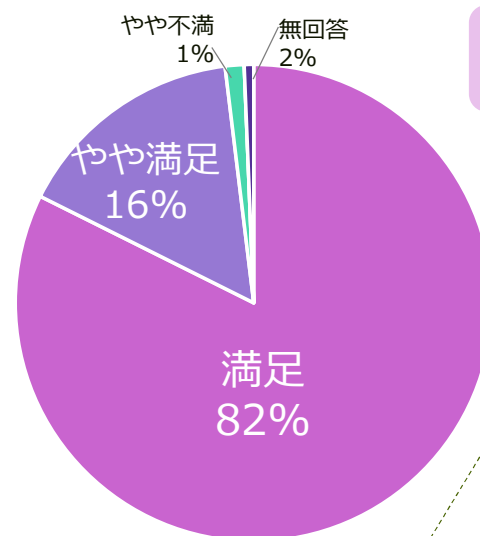
アンケート送付総数

998人

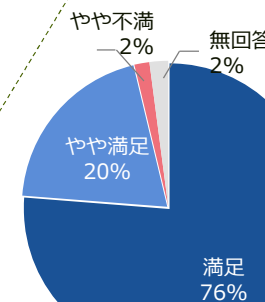
返信数（返信率）

312人（31%）

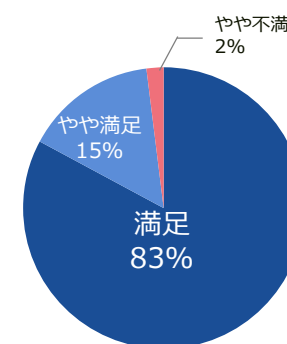
満足とやや満足度の合計
98%



2021年



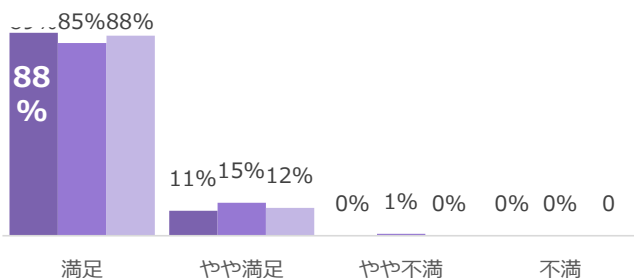
2020年



アンケート項目単位の評価の集計【対面（Web含む）接客の評価①】

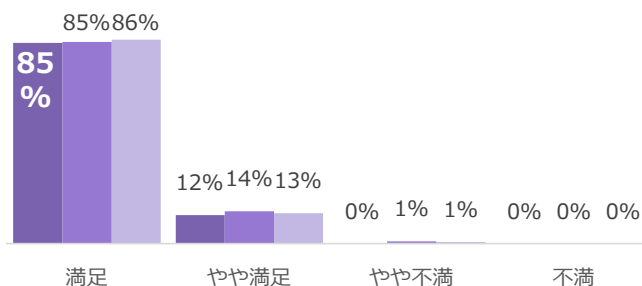
2022 2021 2020

Q1.営業担当者は礼儀正しくきちんとした服装で接していましたか



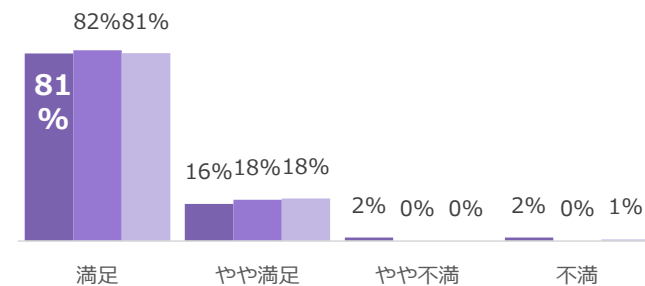
満足度合計（満足・やや満足）：100%

Q2.営業担当の話し方はわかりやすかったですか



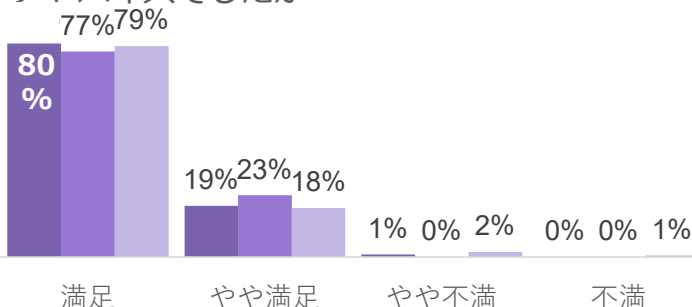
満足度合計（満足・やや満足）：97%

Q3.契約書類の郵送でのやりとりは問題なくできましたか



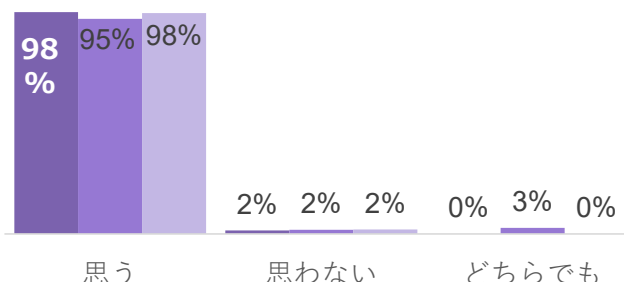
満足度合計（満足・やや満足）：97%

Q4.お客様のご要望に合った保険商品の提案やアドバイスでしたか



満足度合計（満足・やや満足）：99%

Q5.今後も同じ担当者に相談をしたいとおもいますか

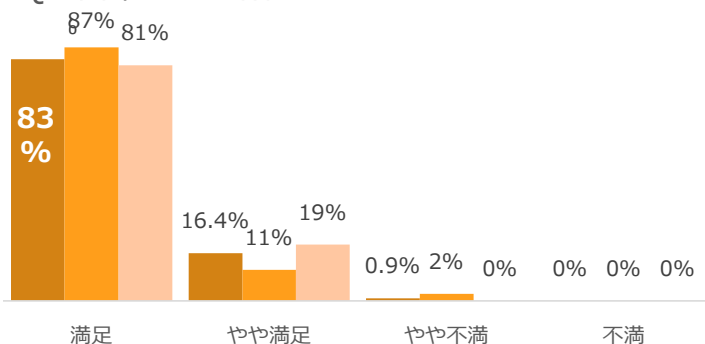


同じ担当者がよい：100%

アンケート項目単位の評価の集計【電話接客の評価②】

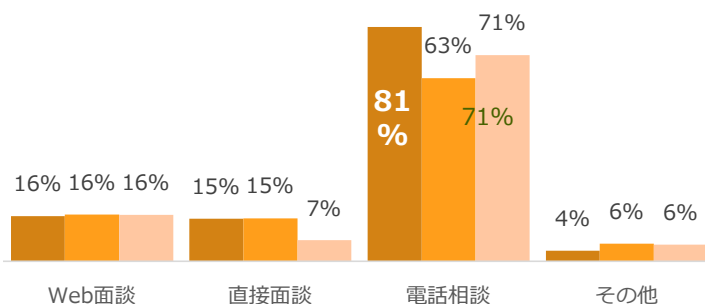
2022 2021 2020

Q1.営業担当の話し方はわかりやすかったですか



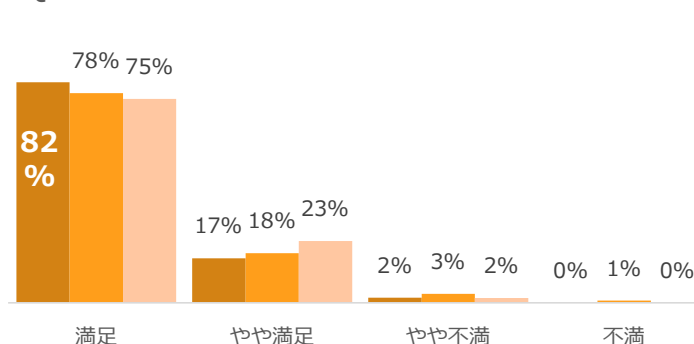
満足度合計（満足・やや満足）：99%

Q4.コロナ禍での保険相談についてどのような形式がよいでしょうか



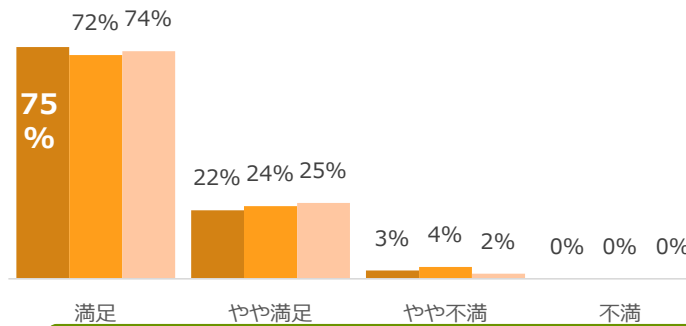
電話対応が最も多く、Web面談と続く

Q2.電話での保険相談の対応はいかがでしたか



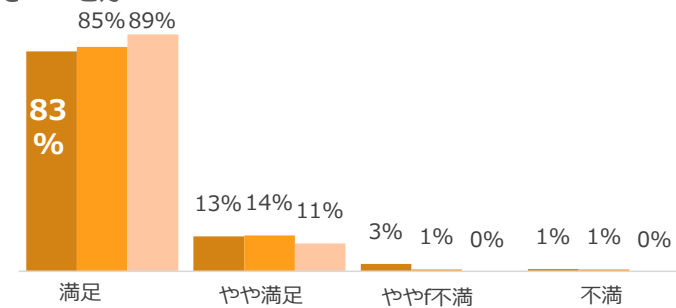
満足度合計（満足・やや満足）：99%

Q5.お客様のご要望に合った保険商品の提案やアドバイスでしたか



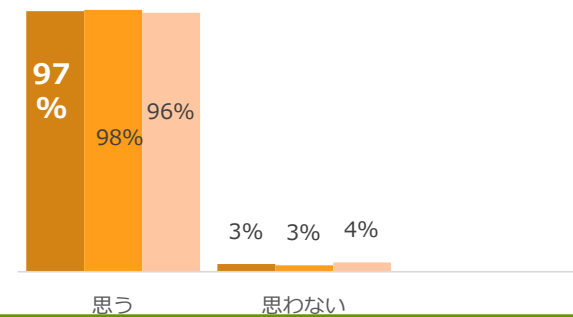
満足度合計（満足・やや満足）：97%

Q3.契約書類の郵送でのやりとりは問題なくできましたか



満足度合計（満足・やや満足）：96%

Q6.今後も同じ担当者に相談をしたいとおもいますか



同じ担当者がよい：97%

お客さまの声（お褒めの言葉 一部抜粋）

- ①お話が理解しやすかったです。とてもいねいに説明くださり安心して選ぶことができました。
また何かあったら相談させてもらいたいと思います。ありがとうございました、感謝です。
- ②面談した際に質問し忘れた点についても電話で質問したところ丁寧に説明いただけました。
- ③速やかに契約できるよう、休日にもかかわらず対応していただきありがとうございました。
- ④強引さがなく、控えめな雰囲気がとても良かったです。質問したことへの返答が分かりやすかったです。
- ⑤ラインのビデオ通話で面談をし、出かける必要や来訪を受ける必要がないことに、気軽さを感じました。
- ⑥お客様の立場に立った提案をわかり易く丁寧に説明して下さり、スムーズに保険を見直すことが出来ました。あと、担当の方の話し方がソフトで親しみ易い感じがしたので、電話での相談も安心して出来ました。
- ⑦最近は何なことで電話はまず疑う気持ちが先だってしまいますが、不安を感じさせず尋ねてみようという気持ちになりました。
ありがとうございました。
- ⑧スムーズに対応して下さい書類も早い・我家のニーズに合ったものをわかりやすく、こちらの身になって考えてくれているのが伝わり信頼できた。



本資料のいかなる情報も、弊社株式の購入や売却等を勧誘するものではありません。
また、本資料に記載された意見や予測等は資料作成時点での弊社の判断であり、その
情報の正確性を保証するものではなく、今後、予告無しに変更されることがあります。
万一、この情報に基づいて、こうむったいかなる損害についても、弊社及び情報提供
者は一切責任を負いませんのでご承知おきください。
詳しくはこちらのサイトを御覧ください。<https://www.nittsu.co.jp/ir/disclosure/>