

お客さま満足度アンケートの結果

株式会社NXワンビシアーカイブズ（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Webアンケートにて、弊社に対してご意見をいただきました。

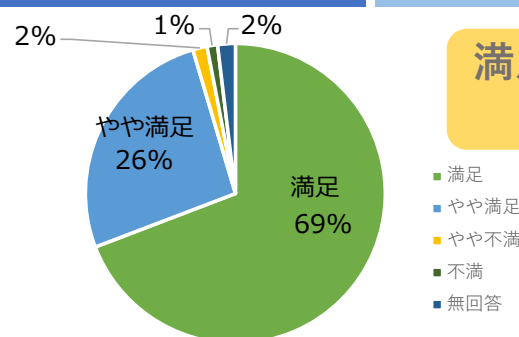
3. 実施期間

- 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
- 4回目(2023年)：2023年10月～12月

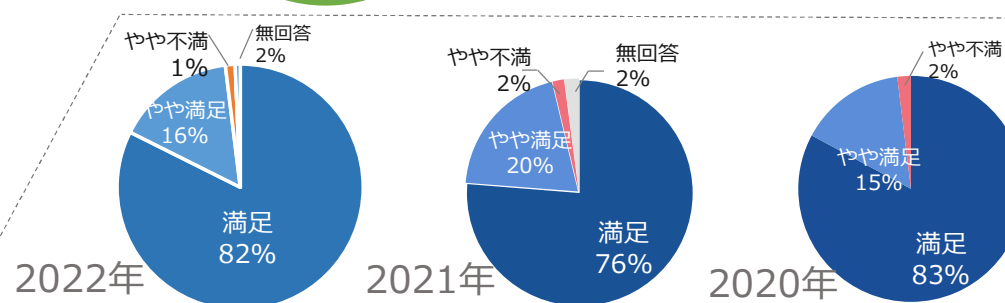
■総合評価

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95%でした。

アンケート送付総数	977人
返信数（返信率）	228人（23.3%）



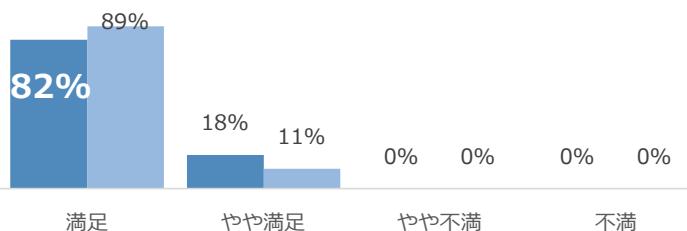
満足とやや満足度の合計
95%



アンケート項目単位の評価の集計 【①対面（Web含む）接客の評価】

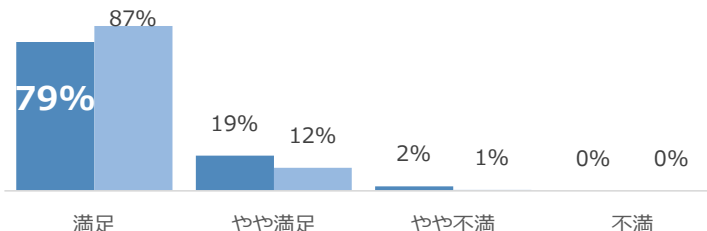
今回 前回

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



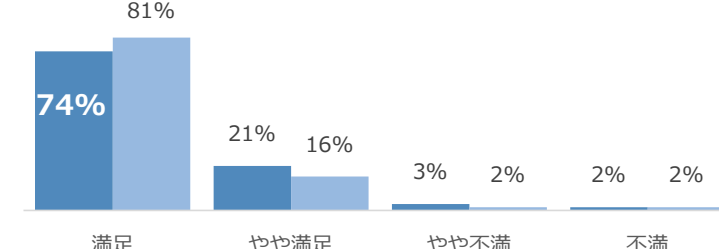
満足度合計（満足・やや満足）：100%

Q2. 営業担当の話し方はわかりやすかったですか



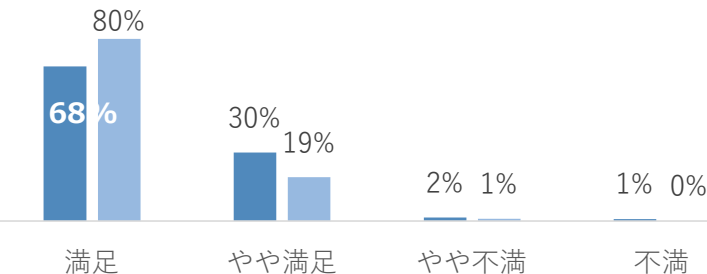
満足度合計（満足・やや満足）：98%

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



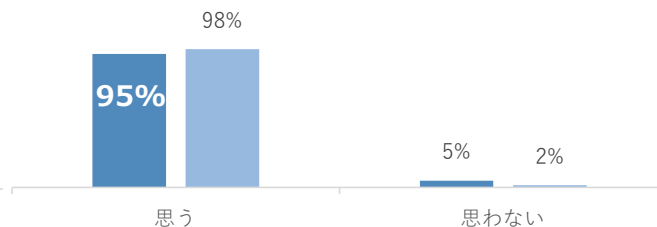
満足度合計（満足・やや満足）：95%

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）：98%

Q5. 今後も同じ担当者に相談をしたいと思いますか



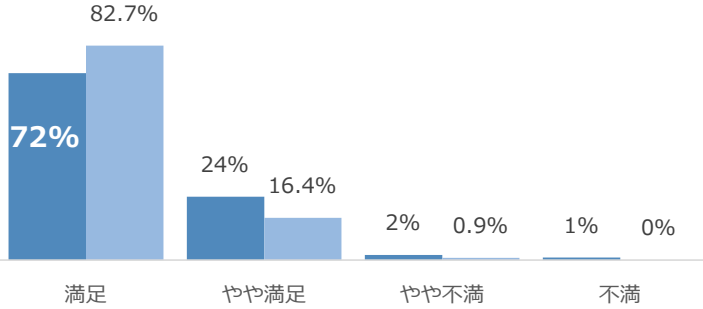
同じ担当者がよい：95%

アンケート項目単位の評価の集計

【②電話接客の評価】

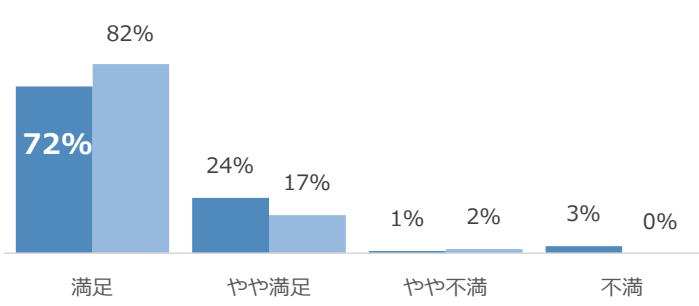
今回 前回

Q1.営業担当の話し方はわかりやすかったですか



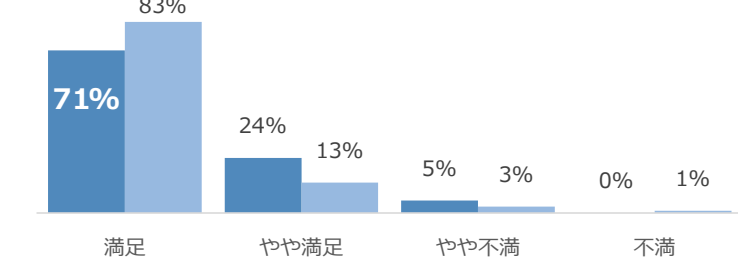
満足度合計（満足・やや満足）：96%

Q2.電話での保険相談の対応はいかがでしたか？



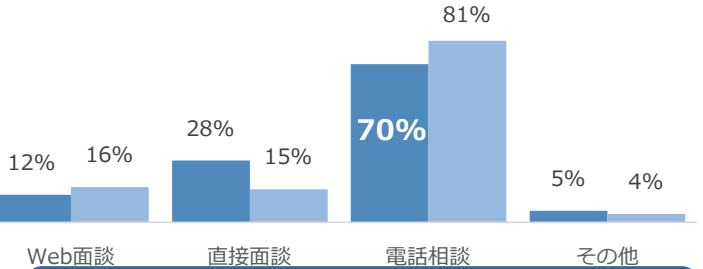
満足度合計（満足・やや満足）：96%

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



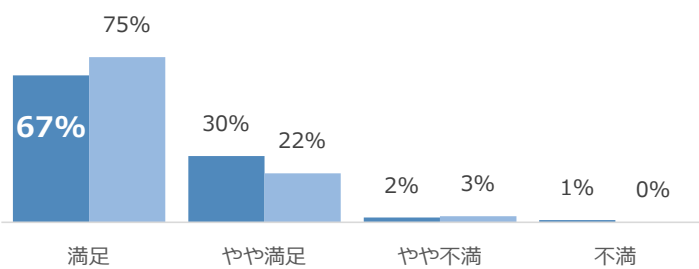
満足度合計（満足・やや満足）：95%

Q4.今後の（アフターコロナ）保険相談についてどのような形式がよいでしょうか



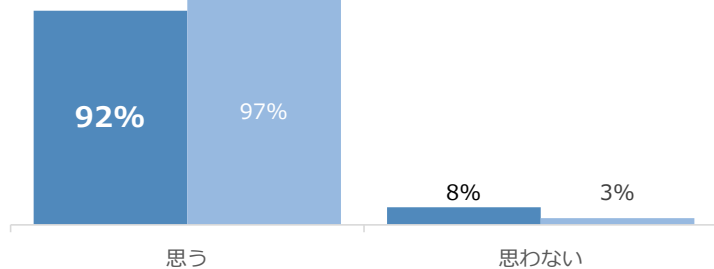
電話対応が最も多く、直接面談、Web面談と続く

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%

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：92%

お客様の声

- ① 説明も丁寧でわかりやすかったです。補足分も電話対応良く社員教育がなされていると感じました。
- ② わかりやすく説明していただきました。日々変化していく保険なので定期的にお話しを伺いたいと感じました。
- ③ とにかくいつも丁寧に説明・教えて頂いてます。とにかく明るく対応して頂けることに感謝しています。
- ④ 今まで、アフラックの保険契約が数件ありましたが、全て解約して一つにしました。解約したにも関わらず、親切に対応して下さいました。
- ⑤ いったん契約するとなかなか見直したり、比較検討したりする事はしないので、今回、担当の方が連絡を下さり、良い提案をしていただいたと感謝しています。ありがとうございました。
- ⑥ 大切なものではありますが、「保険」は、Shoppingや他のものと違って、ただ面倒なものという認識なので、担当の方がスムーズに教えて下さらなかったら、契約するのも“もういいか!!”となっていたかもしれません。
- ⑦ 今回の保険の相談に対し、話を聞いて、契約内容を決めて保険の加入。忙しい私にとっては面倒だと思ってましたが、お電話頂いた時から、この方なら相談にのっていただけそうと確信いたしました。波長があうと言いますか、信頼できる方で間違いありません。会いたいと言えば飛んできてくださる。これからも担当も変わらず、続けていきたいと考えます。



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/>