

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

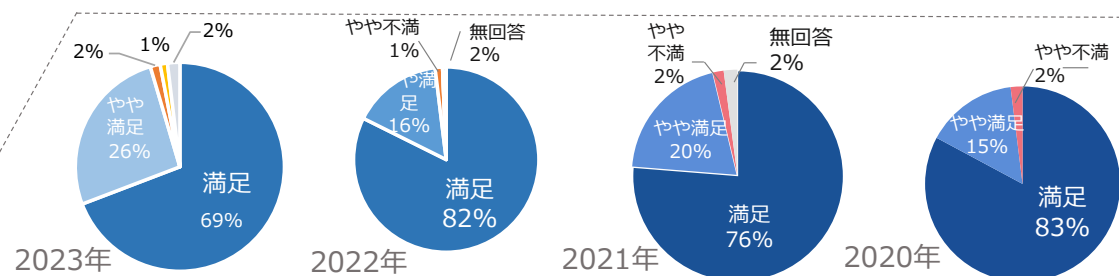
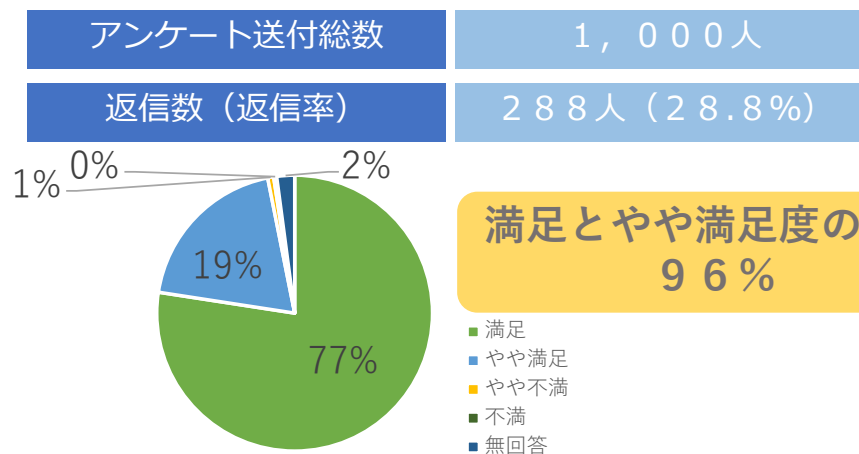
郵送にて紙面アンケートとWebアンケートにて、弊社に対してご意見をいただきました。

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
- 5回目(2024年)：2024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96%でした。

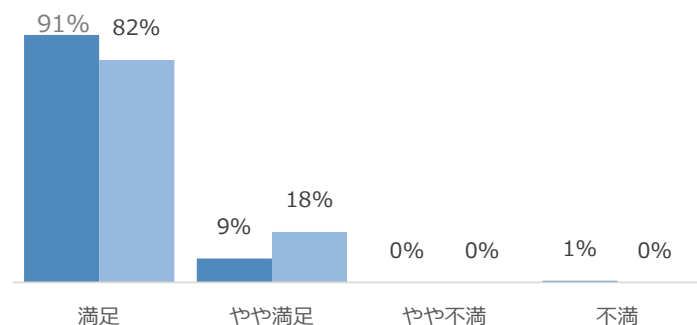


アンケート項目単位の評価の集計 【①対面（Web含む）接客の評価】

今回

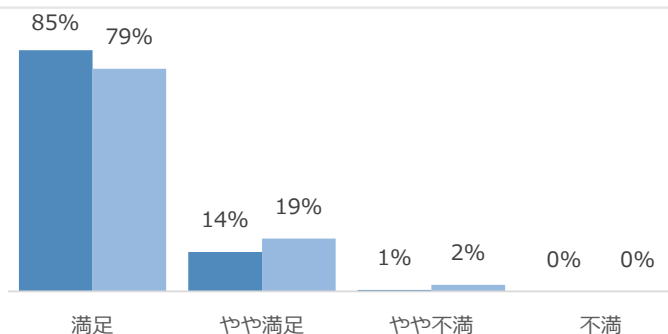
前回

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



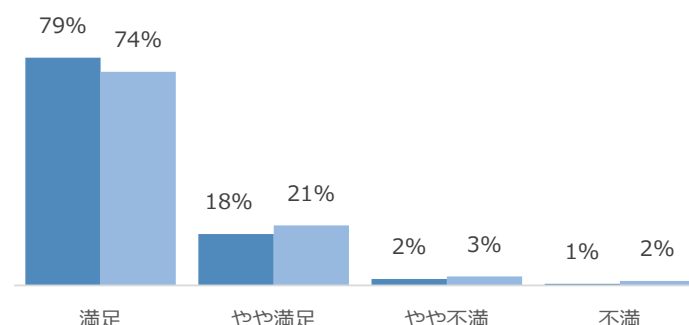
満足度合計（満足・やや満足）：100%

Q2.営業担当の話し方はわかりやすかったですか



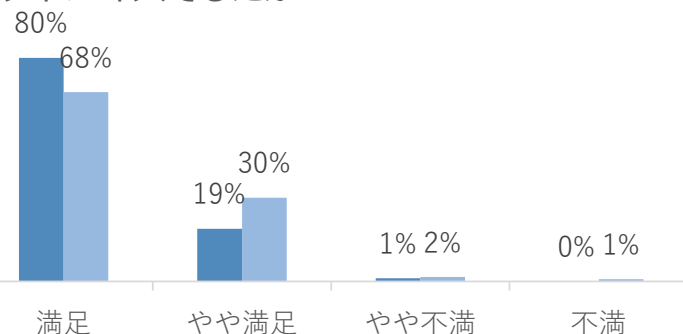
満足度合計（満足・やや満足）：99%

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



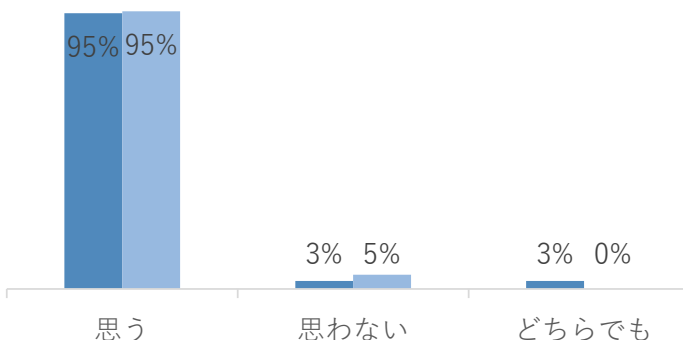
満足度合計（満足・やや満足）：97%

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：95%

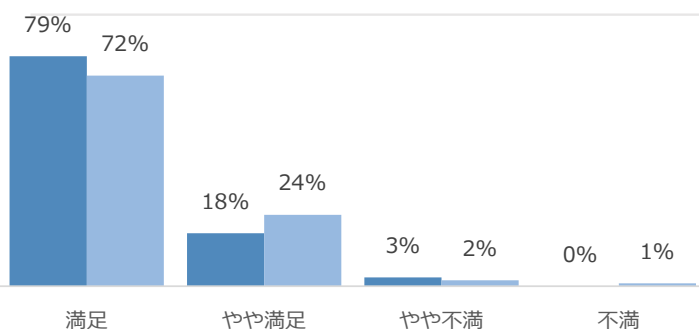
アンケート項目単位の評価の集計

【②電話接客の評価】

今回

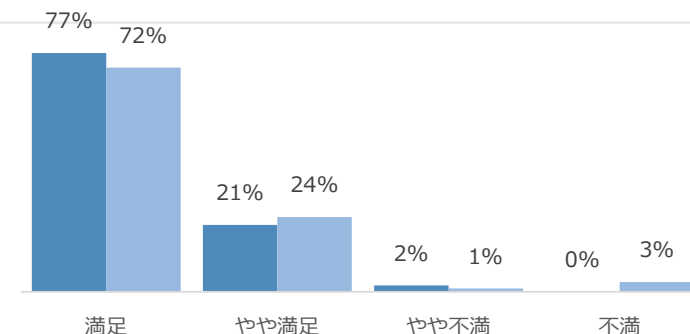
前回

Q1.営業担当の話し方はわかりやすかったですか



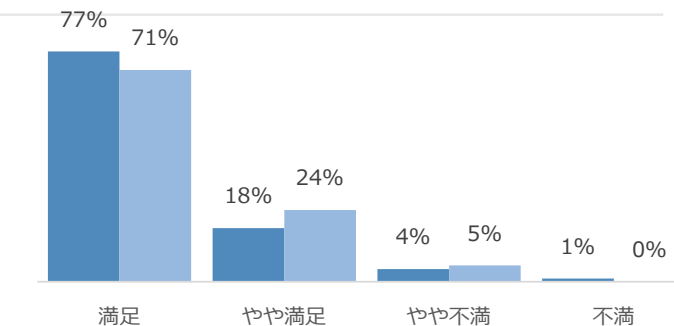
満足度合計（満足・やや満足）：97%

Q2.電話での保険相談の対応はいかがでしたか？



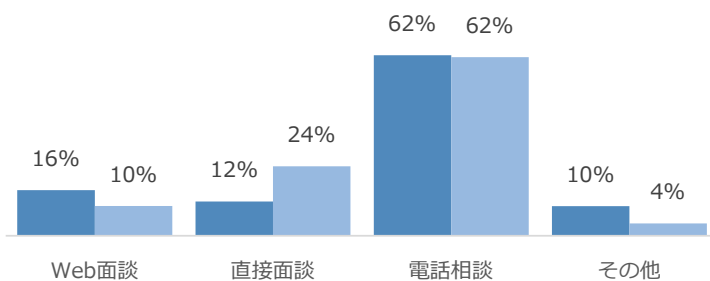
満足度合計（満足・やや満足）：98%

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



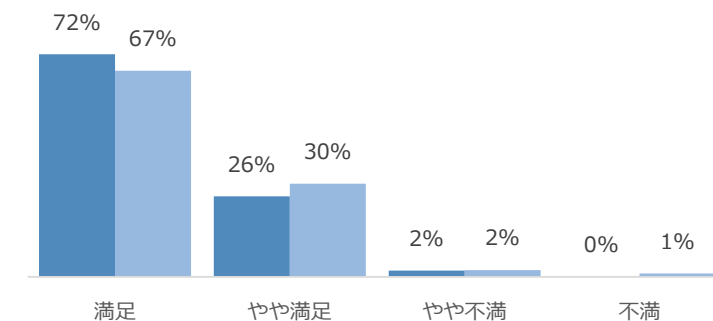
満足度合計（満足・やや満足）：95%

Q4.今後の保険相談についてどのような形式がよいでしょうか



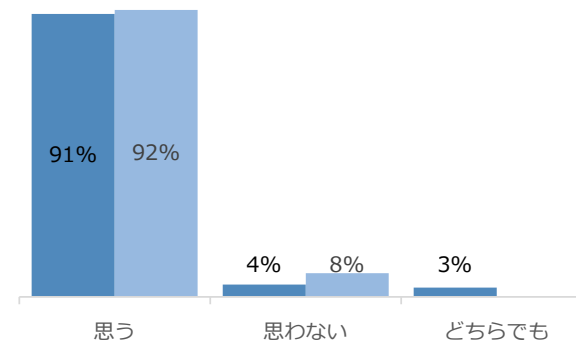
電話対応が最も多く、Web面談、直接面談、と続く。直接面談の希望が減少傾向。

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）：98%

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：91%

お客さまの声

- ①保険については難しくて理解しづらい事が多々ですが、担当者の方が分かりやすく丁寧に教えてくださったので安心して入りたいと思った！（面談）
- ②比較案を沢山作成してもらい、分かりやすく説明してもらいました。（面談）
- ③とても丁寧にわかりやすく説明していただきました。不要なものは不要と言っていただき安心しました。（面談）
- ④話し方が元気が有って良ろしい。（電話）
- ⑤相手の立場に添って、自分の体験を元に進めてくれた。（電話）
- ⑥親身になって相談に乗ってもらいました。（電話）



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/>