

「お客様本位の業務運営方針」に基づく取組状況を測る指標のうち

アンケート結果の報告

◇当社では、これまで損保ジャパン社の自動車保険に係るアンケート結果を業務運営に役立ててまいりましたが、2024年度より同社のアンケート方法も変わり、回答をいただきづらくなっておりました。そこで2025年度より、まずは自動車保険につきまして、7～9月の三か月間、当社独自のアンケートを実施し直接お客様の声を受付いたしました。

1. お客様アンケートの評価

設 問	肯定的評価比率	備 考
提案内容の妥当性	96.2%	5段階評価のうち上位2段階を肯定的評価としています。
手続きの流れ、対応	96.3%	
補償、付帯サービスの説明	92.9%	
新たな提案	88.3%	
担当者との連絡の取りやすさ	94.6%	
事故対応時の対応	90.3%	
当社の推奨度	94.2%	

※2025年度アンケート実施時期：2025年7～9月

※対象者：個人の自動車保険の新規・更改先

※アンケート依頼件数：396件、回答件数：239件

2. 具体的なお客様の声の受付状況

《①申出内容》

◇当社ではお客様からの申し出は重要なメッセージであると認識し、特に苦情等を受け付けた場合は速やかに「苦情等受付票」を作成し、役員ならびに関係部署において状況の詳細を分析するとともに、お客さまへの速やかな対応と、再発防止に向けた全職員への周知と教育の徹底を図っております。この度自社アンケートを開始したことから、お客さまからの申し出状況等を報告いたします。

年度別	受付状況	2023		2024		2025	
		上期	下期	上期	下期	上期	下期
	受 付 数	0	2	0	0	22	
申 出 内 容	苦情	0	2	0	0	0	
	相談・要望	0	0	0	0	0	
	お褒め	0	0	0	0	22	
	その他	0	0	0	0	0	

※2025年はアンケートに伴うお客さまからのご意見・ご要望も掲載しています。