

## 「保険のご契約に関するアンケート(WEB方式)」の実施について

2008年3月31日

あいおい損害保険株式会社(社長 児玉正之)は、「お客様本位の会社づくり」の一環としてお客様のご要望を把握し、今後の商品・サービス開発やお客様の利便性向上に向けた業務改善に活かすことを目的に、この4月より「保険のご契約に関するアンケート(WE B方式)」を実施いたします。

当社では、昨年8月より契約時の説明のわかりやすさ等を把握することを目的に、保険証券に「アンケートはがき」を封入するお客様アンケートを実施しておりましたが、今般、「パソコンまたは携帯電話」で回答する方式(当社ホームページ上に作成した「アンケート画面」上で回答)に変更いたします。これにより、お客様の利便性を向上し、幅広い層のお客様のご意見・ご要望や期待内容を正確に把握してまいります。

なお、保険契約に関するアンケートをパソコンだけでなく携帯電話でも実施するのは、保険業界初\*の取組みとなります。

※保険金支払に関するアンケートでは、昨年9月より、当社にてパソコンまたは携帯電話によるアンケートを実施しております。

当社では、今後もお客様の声を基点に経営改革をすすめ「自ら改善し続ける企業風土」を確立し、全役職員一丸となって「お客様本位の会社づくり」に努めてまいります。

### 【保険のご契約に関するアンケートの概要】

|              | 具体内容  | 備考             |
|--------------|---|----------------|
| 1. アンケート対象   | ・個人・法人を含む全種目の保険契約者  | 自賠償保険等の一部契約を除く |
| 2. アンケート方法   | ・保険証券に案内ちらしを封入<br>※ちらしにホームページURL・QRコードを掲載<br>・お客様はパソコンまたは携帯電話で回答  |                |
| 3. 実施時期      | ・2008年4月より保険種目毎に順次実施  |                |
| 4. 主な質問内容    | ・保険会社・代理店選択理由<br>・保険商品・サービスに対する評価・満足度<br>・満期案内・継続手続きに対する希望<br>・保険会社・代理店への要望(フリー記述)等、全20~30問程度<br>※保険種目毎に質問内容を若干変更 | はがき方式は3問のみ     |
| 5. アンケート活用方法 | ・アンケート結果を統計的に分析し、お客様に提供する商品・サービスの開発や改善に活用   |                |

以上