

お客さまの声シート

アンケート集計期間
2023年度 4月から3月

代理店コード	代理店名
B6870	ライフサポート

<推奨レベル>
 契約募集・管理：Q2の値 事故対応 自動車：Q12の値 火新：Q10の値
 10点または9点  8~5点  4点以下

<抽出条件>
 (1) 契約募集・管理：提供月-1月の月間に回答があったお客さまアンケート
 (2)・(3) 事故対応：提供月-2月の月間に回答があったお客さまアンケート（事故対応・自動車・火新）代理店提供を希望しない場合、フリーコメントは空白表示

(1) 契約募集・管理

NO.	推奨レベル	登録日	回答方法	契約手続方法	Q1 総合満足度 (11段階)	Q2 他者推奨度 (11段階)	Q3、Q2の評価理由や、友人や知人におすすめしてもよい、またはお勧めしたくないと思った エピソード・きっかけ・体験談	Q6.代理店または保険会社へのご意見・ご要望など	募集人名
1		2024-03-29	WEB	面談	9	10	毎回、穏やかに、ゆっくり、わかりやすく説明していただいております。息子の保険もお世話になってますが、息子にもわかりやすく説明していただいて、助かりました。これからもよろしくお願いたします。	大変、お世話になっております。今後ともよろしくお願いたします。	小山 郁也
2		2024-03-17	WEB	面談	10	10	親切 丁寧		小山 智香
3		2024-03-09	SMS	電話	10	10	迅速な対応にいつも、助かっています。		浅見 乃一
4		2024-03-08	SMS	面談	10	10	親切 丁寧な説明。デメリットについても詳しく説明。	板金等、修理工場の代金に以前から疑問を感じていました。保険金から支出されるという安易な考えから、馴れ合いになっているのではないかと、ピックアップは氷山の一角に過ぎず、保険制度は大切なものである事は言うまでもないが、修理工場における価額の透明性が課題ではないかと。	小山 郁也
5		2024-03-01	WEB	面談	9	8	孫が怪我や病気の時、少しでも保険に入っていた方が安心。	世間を騒がせている問題を真摯に向き合って良い企業となる努力して欲しい。	浅見 乃一
6		2024-01-24	SMS	面談	8	7	適切な対応していただけます		小山 郁也
7		2024-01-17	SMS	面談	9	9	毎回更新時、わかりやすく説明して下さる。		長山 優
8		2023-12-31	SMS	面談	9	9	事故の時に対応が早かった その後の交渉なども親身になってやってくれた		浅見 乃一
9		2023-12-08	SMS	面談	10	10	20年以上のお付き合いですが、本当に親切丁寧、優しさを溢れていて、家族みんなで小山さんには、お世話になってます頼れる人です！小山さんから安心してます。 本当に感謝しています。	ピックアップの件で大丈夫かな？不安だった	小山 郁也
10		2023-11-25	WEB	電話	10	10	対応が良い		浅見 乃一
11		2023-11-18	SMS	面談	10	8	対応が迅速かつ丁寧で助かります。 おすすめは、とても良いのですが進めた側にも責任が生じますので慎重になります。	特にありません。	伊東 裕一
12		2023-11-05	SMS	電話	8	7	はやい		浅見 乃一
13		2023-10-29	SMS	面談	10	10	代理店の小山さんが信頼できる。何かあっても安心。		小山 郁也
14		2023-09-30	WEB	面談	10	9	とても丁寧に、保険内容に関する事故に紐付けしつづつ分かりやすい説明していただきました。	今回のニュースを受けてとても残念に思います。	小山 郁也
15		2023-09-27	SMS	面談	10	10	丁寧な説明。 具体的な事例を挙げての説明が分かりやすい。		
16		2023-09-23	SMS	電話	10	8	特になし	ピックアップに対する経営層、社長の責任を明確にし、不正な保険料増加ないように、対処願いたい。	小山 郁也
17		2023-09-23	SMS	面談	10	10	小山さんの人柄や、これまでのお付き合いによって非常に信頼できる方だと思う。	ピックアップで保険会社に対して非常に不感があります。 今回の更新で他社への切替を考えていましたが、代理店に対する信頼が上回ったので更新しました。 保険会社は一般の代理店や個人のユーザーの事をきちんと考えて事業を行なって欲しいと考えます。	小山 郁也
18		2023-09-13	SMS	面談	10	8	今回のピックアップの件で自信もってすすめられませんかライフサポートなら推薦出来ます。	ライフサポートの親切な対応に感謝しています。	小山 郁也
19		2023-09-10	SMS	面談	8	8	保険の説明もわかりやすかつたし事故での対応が非常にありがたかった		伊東 裕一
20		2023-09-08	SMS	面談	10	10	説明が丁寧で分かりやすい		小山 郁也
21		2023-09-04	SMS	面談	9	8	前任者より交代してまだお付き合いが短いので何とも言えないので。	もっともって保険料が安くなるようシステム改良を細かくして欲しい。無事故が長い期間になる、軽い物損のみなどの加入者は特に割引を細かく安くなる制度設計を研究して欲しい。	長山 優
22		2023-08-25	SMS	電話	9	10	お話が丁寧でよく分かったので。	これからも宜しくお願致します。	小山 郁也
23		2023-08-23	SMS	面談	7	5	なるべく友人や知人等は保険等は関わらない方が良いので！	特にありません	浅見 乃一
24		2023-08-01	WEB	面談	10	10	いつも親切丁寧に説明して頂いている。また、色々な情報を提供して頂き助かる。	特にありません	小山 郁也
25		2023-07-20	SMS	面談	10	10	担当の方の対応が親切かつ、丁寧だから。	特にございません。	浅見 乃一
26		2023-07-16	SMS	面談	7	7	周りの知り合いは自分自身で入っているので、すすめてはいない		小山 郁也
27		2023-07-15	SMS	面談	10	10	いつでも親切で丁寧な対応。安心できます。 接遇やホスピタリティも見習いたいと思うほど一流です。		小山 郁也
28		2023-07-12	SMS	面談	10	10		大変お世話になっております	小山 郁也
29		2023-07-12	SMS	電話	10	10	とても親切丁寧で、内容が分かりやすい。		小山 郁也
30		2023-06-14	SMS	面談	10	10	丁寧な説明、安心、信用できる		小山 郁也
31		2023-06-07	SMS	面談	10	10	変更になった保険内容等を親身に説明してくれる。幸いにも永年事故等もなく保険請求はしていません。	特になし	伊東 裕一

32		2023-06-04	SMS	面談	10	10	説明が丁寧だった		長山 優
33		2023-05-17	SMS	面談	10	10	とても親切丁寧にご案内していただけるからです。		小山 郁也

(2) 事故対応・自動車

※評価は「満足・やや満足・普通・やや悪い・悪い」の5段階

NO.	推奨レベル	回収日	事故番号	Q4 主な担当者	Q1 最初の連絡先	Q11 総合満足度 (5段階※)	Q12 他者推奨度 (11段階)	Q13. おすすめしてもよい、または、おすすめしにくいと思った理由やご意見・ご要望
34		2023-12-29	732904627463001	代理店	代理店	やや満足	9	相手の方への対応状況がどうなっているのか長く感じられて待ち遠しかったです。こちらから問い合わせさせていただきました。
35		2023-11-10	732380796832101	保険会社	代理店	満足	9	体調を崩し、なかなか連絡がつかないなどのご迷惑をおかけしましたが、丁寧に対応いただきありがとうございました。
36		2023-10-05	732749422582101	代理店	代理店	満足	10	相手が無保険でしたが、早々に弁護士様を立てて頂き、安心してお任せすることができました。代理店様の勤めで様々な特約に加入しておいたことが良かったです。
37		2023-08-28	732827841811000	回答不明	保険会社	やや満足	7	休日でも、事故対応していただき助かりました。相手方の代車代金の高さに驚きました。

(3) 事故対応・火新

※評価は「満足・やや満足・普通・やや悪い・悪い」の5段階

NO.	推奨レベル	回収日	事故番号	種目	Q1 最初の連絡先	Q4 主な担当者	Q9 総合満足度 (5段階※)	Q10 他者推奨度 (11段階)	Q11. おすすめしてもよい、または、おすすめしにくいと思った理由やご意見・ご要望
38		2024-03-28	7168598984101	71	代理店	保険会社	やや満足	5	何時なんどき事故があるか分からないので、旅行保険の重要性…入っていて良かったと思った。でも、団体保険だったので保険証券を所持しておらず、保険内容を把握していなかったため、請求書の手術の有無、ギブスの有無など項目があった事からも少し保証があると思っていたので、支払いと比べて保険金が少なく不満を覚えた。保険内容の書類を請求書と同封していただけたら、勘違いしなかったと思う。
39		2023-11-21	1015443880701	10	その他	代理店	満足	8	丁寧な説明があり、迅速な対応をしていただきありがとうございました。
40		2023-11-06	1015473872002	10	代理店	代理店	満足	7	お世話になりました。代理店の担当の方の対応に感謝しています。
41		2023-10-26	0467253528001	04	保険会社	代理店	満足	9	代理店の方が、とてもいいに説明などして下さいました。ありがとうございます。
42		2023-10-16	7168280479301	71	代理店	代理店	不満	5	(1) 腰椎を骨折しましたが、原因が特定出来ないのと理由で支払拒否された。(2) 経過年数が3年を越えたとの理由で支払拒否(以上、代理店の対応)。
43		2023-09-26	9114975600101	91	代理店	保険会社	不満	0	過失割合の調整に苦慮。
44		2023-09-15	7168316777101	71	保険会社	保険会社	やや不満	3	入学時に加入したのですが、他の保険会社のようにお知らせ(証券すら届いてないような)が届かないため、加入したか?加入しているとしたらどこに加入したか?もわからず、学校にまず問い合わせをしました。証券やお知らせがほしいです。
45		2023-08-07	8415023779301	84	代理店	代理店	満足	10	対応が良かった。
46		2023-06-06	7167611013501	71	代理店	代理店	満足	10	担当者様の対応がいつもいいので、助かります。