

「お客さま向けアンケート」の実施

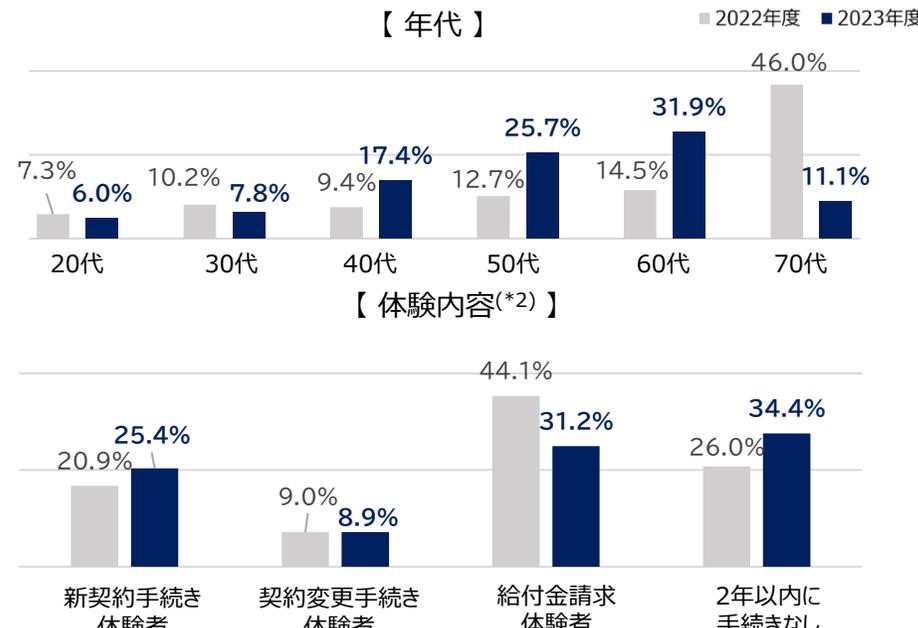
オリックス生命保険株式会社

2024年6月

「お客さま向けアンケート」の実施

- 当社はこれまで、契約変更のお手続きや給付金請求などにおいて、手続きやサービスの「体験品質」を向上させる目的で「お客さま向けアンケート」を実施してまいりました。今後さらにお客さまの期待に応え、また期待を超えるサービスを提供していくために、より幅広いお客さまの評価やご要望もしっかりと捉えていくことが重要だと考えています。
- そのために当社は、特定の手続きの体験有無に関わらず、当社商品に加入いただいている契約者さまを対象とした総合的な「お客さま向けアンケート」を2023年1月から開始しました。お客さまの声を収集するために、本アンケートを継続していきます。

総合的な「お客さま向けアンケート」の概要

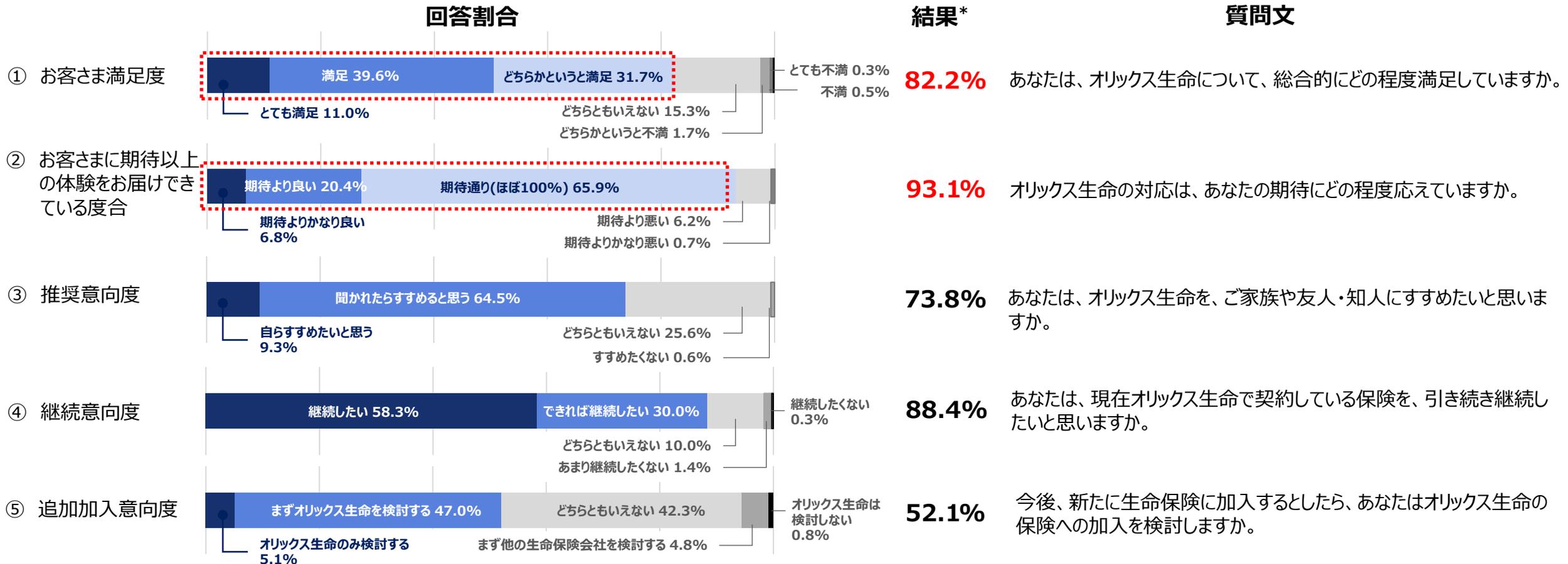
実施時期(*1)	2024年1月11日～29日	回答数	2,517名（回答率：3.8%）																																				
対象者	当社商品に加入いただいている契約者さま 66,791名	回答者属性	 <p>【年代】</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年代</th> <th>2022年度</th> <th>2023年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>20代</td> <td>7.3%</td> <td>6.0%</td> </tr> <tr> <td>30代</td> <td>10.2%</td> <td>7.8%</td> </tr> <tr> <td>40代</td> <td>9.4%</td> <td>17.4%</td> </tr> <tr> <td>50代</td> <td>12.7%</td> <td>25.7%</td> </tr> <tr> <td>60代</td> <td>14.5%</td> <td>31.9%</td> </tr> <tr> <td>70代</td> <td>46.0%</td> <td>11.1%</td> </tr> </tbody> </table> <p>【体験内容(*2)】</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>体験内容</th> <th>2022年度</th> <th>2023年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>新契約手続き体験者</td> <td>20.9%</td> <td>25.4%</td> </tr> <tr> <td>契約変更手続き体験者</td> <td>9.0%</td> <td>8.9%</td> </tr> <tr> <td>給付金請求体験者</td> <td>44.1%</td> <td>31.2%</td> </tr> <tr> <td>2年以内に手続きなし</td> <td>26.0%</td> <td>34.4%</td> </tr> </tbody> </table>	年代	2022年度	2023年度	20代	7.3%	6.0%	30代	10.2%	7.8%	40代	9.4%	17.4%	50代	12.7%	25.7%	60代	14.5%	31.9%	70代	46.0%	11.1%	体験内容	2022年度	2023年度	新契約手続き体験者	20.9%	25.4%	契約変更手続き体験者	9.0%	8.9%	給付金請求体験者	44.1%	31.2%	2年以内に手続きなし	26.0%	34.4%
年代	2022年度			2023年度																																			
20代	7.3%			6.0%																																			
30代	10.2%	7.8%																																					
40代	9.4%	17.4%																																					
50代	12.7%	25.7%																																					
60代	14.5%	31.9%																																					
70代	46.0%	11.1%																																					
体験内容	2022年度	2023年度																																					
新契約手続き体験者	20.9%	25.4%																																					
契約変更手続き体験者	9.0%	8.9%																																					
給付金請求体験者	44.1%	31.2%																																					
2年以内に手続きなし	26.0%	34.4%																																					
回答方法	<ul style="list-style-type: none"> スマートフォン等を利用したウェブ回答 郵送によるアンケート用紙での書面回答 																																						
評価項目	<ol style="list-style-type: none"> ① お客さま満足度 ② お客さまに期待以上の体験をお届けできている割合 ③ 推奨意向度 ④ 継続意向度 ⑤ 追加加入意向度 																																						

(*1) 年度により実施時期は異なります

(*2) 各手続きの体験時期は2年以内です

「お客さま向けアンケート」の実施

- 2023年度の「お客さま満足度」では **82.2%** のお客さまから「満足」との評価をいただいています
- また、「お客さまに期待以上の体験をお届けできている割合」では **93.1%** のお客さまから「期待以上」との評価をいただいています



(有効回答数=2,517名)

* 各質問の上位(①~②はTOP3、③~⑤はTOP2)の回答割合