

「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

2025年6月

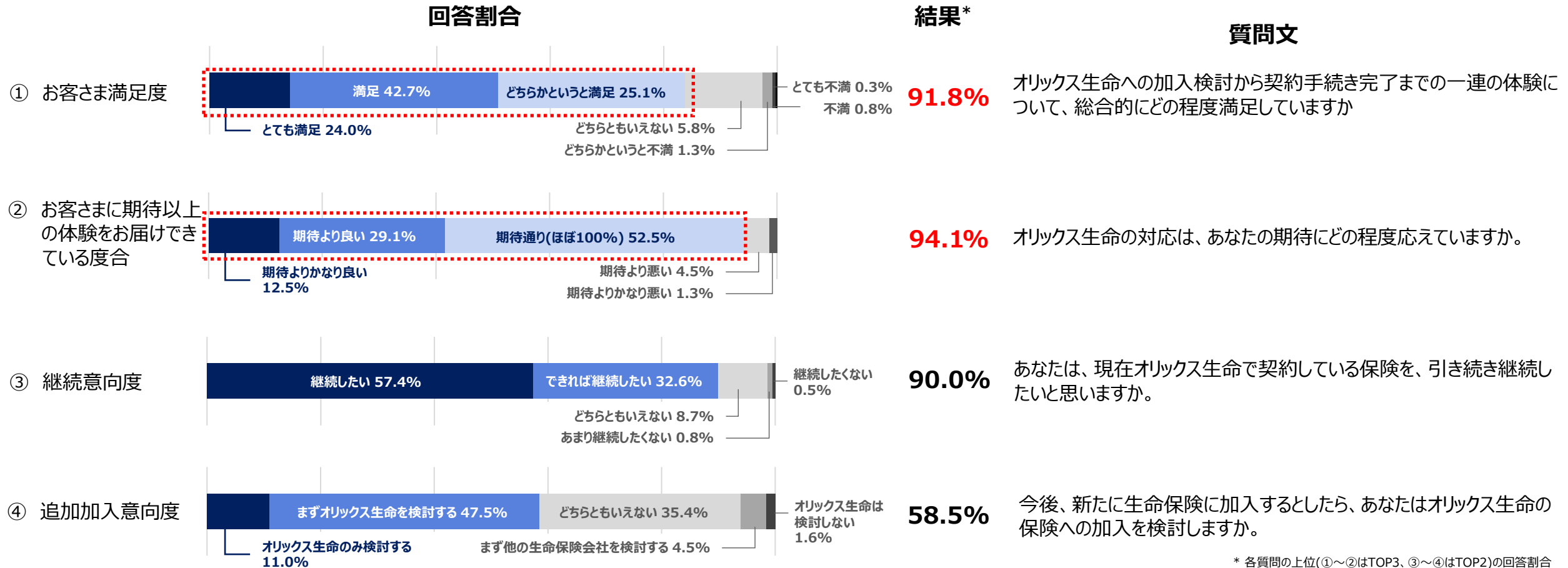
「お客さま向けアンケート」の実施

- 当社はお客さまのご期待に応え、長期にわたり安心してご契約を継続いただくために、特に新契約時の体験にご満足いただくことが重要だと考えています。そのために、当社商品に加入いただいた契約者さまを対象とした「お客さま向けアンケート」を実施し、お客さまの評価やご意見を収集しています。
- 本アンケートはお客さまの声を収集する大切な取組みとして、来年度も継続していきます。

実施時期	2025年1月7日～29日	回答数	382名（回答率：12.3%）
対象者	1年以内に当社営業社員から加入いただいた契約者さま 3,097名	回答者 属性	【年代】 5.2% 11.0% 6.3% 8.6% 20.2% 48.7% 20代30代40代50代60代70代 【商品加入】※複数選択 71.5% 6.5% 57.1% 16.2% 医療保険ガン保険終身保険外貨保険
回答方法	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	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度合 ③ 継続意向度 ④ 追加加入意向度		

「お客さま向けアンケート」の実施

- 2024年度の新契約時の体験における「お客さま満足度」では **91.8%** 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度合」では **94.1%** のお客さまから「期待以上」との評価をいただいています。



* 各質問の上位(①～②はTOP3、③～④はTOP2)の回答割合