



ほかにはない
アンサーを。

「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
2023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。
- その第一歩として、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」を実施すべく、2023年1月に新たなアンケートを開始しました。お客さまの声を収集するために、本アンケートは継続いたします。

総合的な「お客さま向けアンケート」実施方法

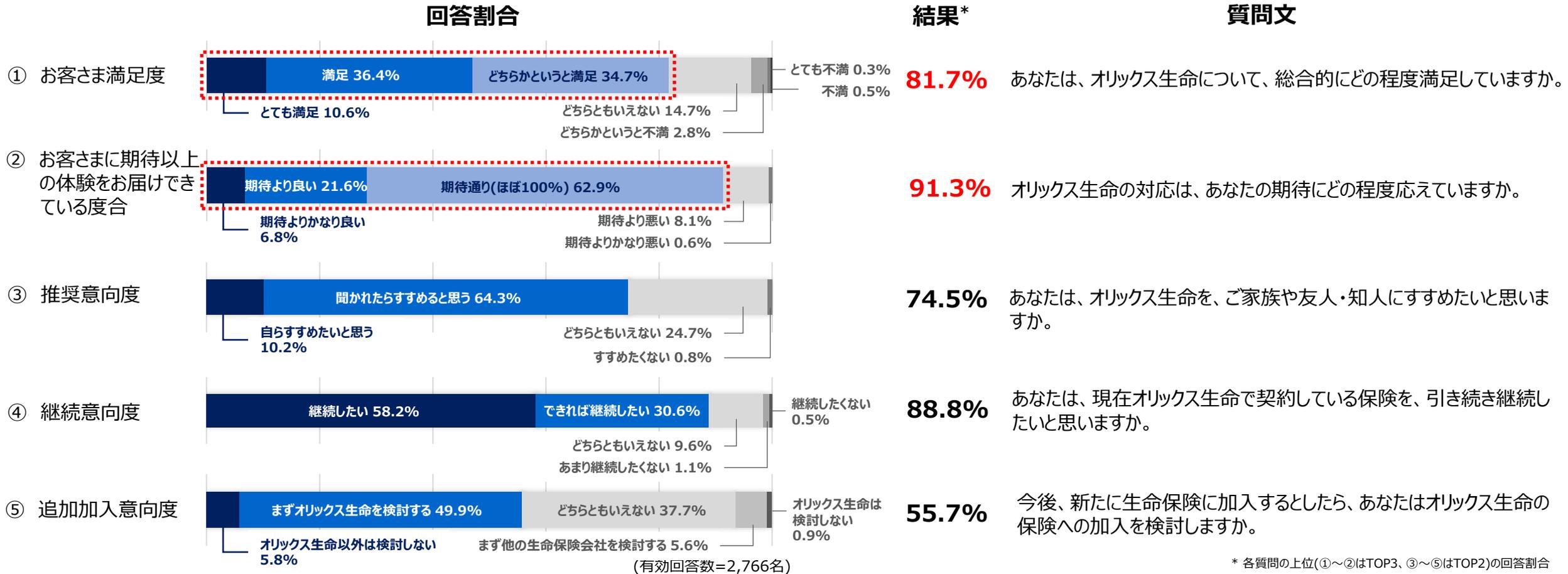
実施時期	2023年1月11日～27日 ※1 ※1 今後の実施時期は異なる場合があります
対象者	当社商品に加入いただいている契約者さま 51,000名
回答方法	<ul style="list-style-type: none"> ・ スマートフォン等を利用したウェブ回答 ・ 郵送によるアンケート用紙での書面回答
有効回答数	2,766名（回答率：5.3%）

総合的な「お客さま向けアンケート」評価項目

評価項目	説明
① お客さま満足度	当社に対する総合的な満足度
② お客さまに期待以上の体験をお届けできている度合	当社がお客さまの期待にどの程度お応えできているかを確認するための指標
③ 推奨意向度	他者への推奨意向度合
④ 継続意向度	契約の継続意向度合
⑤ 追加加入意向度	追加契約の意向度合

「お客さま向けアンケート」の実施

- 2022年度の「お客さま満足度」では **81.7%** 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 **91.3%** 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=2,766名)

* 各質問の上位(①~②はTOP3、③~⑤はTOP2)の回答割合