

# お客さまアンケート通信

SOMPOひまわり生命

2025年8月

当社では、保険にご加入いただいたお客さまを対象にアンケートを実施しています。  
2024年度4月～2025年度6月回答分の分析データを作成しましたので、ぜひご確認ください。

## ■アンケートの質問内容（全11問）

- ・担当者の対応について  
「わかりやすかったですか」「情報提供はありましたか」など
- ・満足度やお勧め度  
「ご満足いただけましたか」「お勧めしたいですか」
- ・その他  
証券到着確認の有無、加入保険の理解度 など

アンケートチラシを  
保険証券に同封

WEBやスマホで  
ご回答

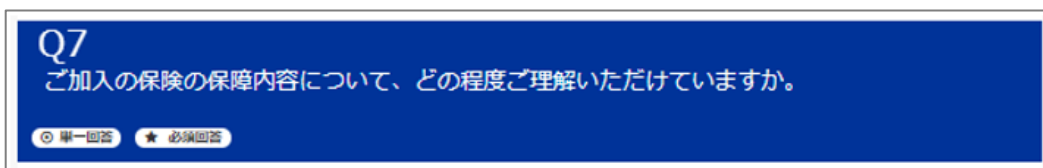


ひまわり生命では、「お手続きを総合的にみてご満足いただけましたか(0～10)」という質問で『満足』『やや満足』(10～7)とお答えいただいた割合を「**お客さま満足度** (以下、満足度)」**として公表**しています。

Q.お手続きを総合的にみてご満足いただけましたか。

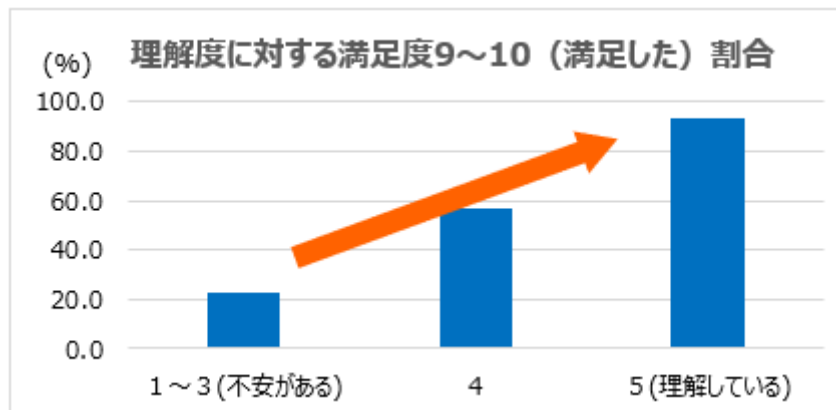


Q7には、「加入した保険の理解度」をお伺いする質問があります。



※ 5 (理解している) ～ 1 (不安がある) を選択

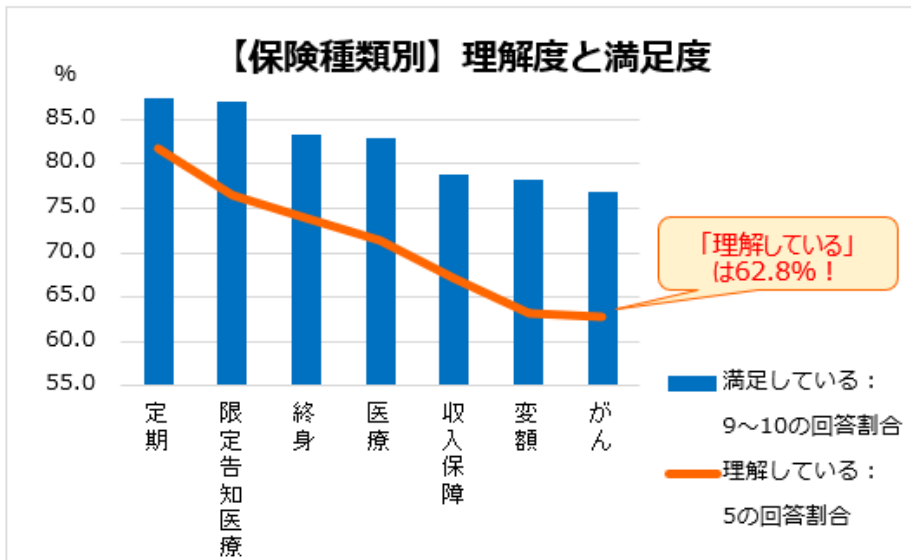
理解度が高いほど、満足度も高いことがわかりました！



データ：2024年4月-2025年6月回答分

**裏面では、この理解度についての分析データをご紹介します。  
募集品質向上やお客さま満足度向上にむけたヒントにしてください！**

## 保険種類によって、理解度はこんなに違う！



全体的に**第一分野の方が理解度が高い**傾向となりました。

限定告知医療保険は、比較的高齢のお客さまが多い保険にもかかわらず、高い理解度となっています。

一方、**変額保険**や**がん保険**は、相対的に理解度が低く、満足度も低い結果となりました。

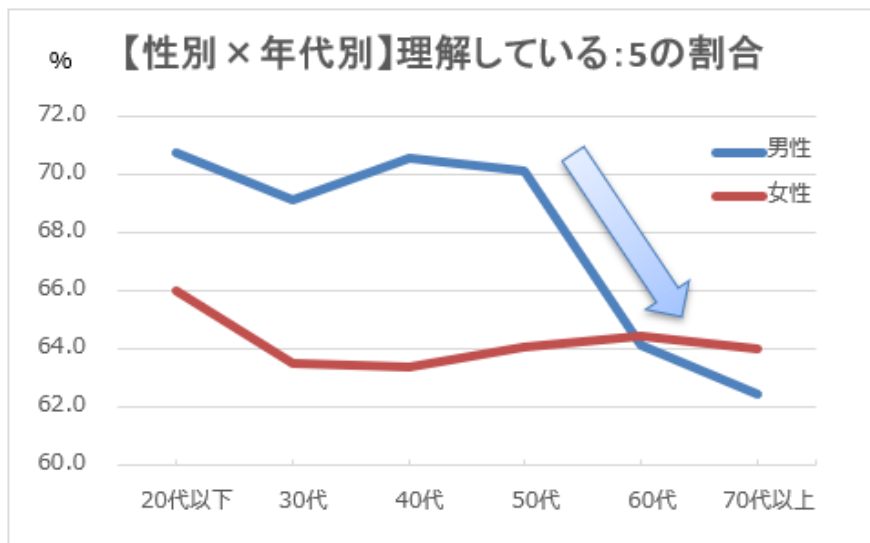
※一定以上回答のあった保険種類のみ掲載しています

データ：2024年4月～2025年6月回答分

### ☆ポイント☆

- ・保険関係者には馴染みの深い商品でも、お客さまにとっては分かりにくい可能性があります。
- ・お客さまの反応をみながら、きちんと理解していただけるまで丁寧に説明しましょう。
- ・理解度があまり高くない場合、保険証券到着時等に商品内容の説明を行うなどの定期的なアフターフォローの実施により理解度が上がれば、満足度が上がる可能性があります。

## 性別×年代と理解度の関係



データ：2024年4月～2025年6月回答分

性別によって、理解度の傾向に差があることがわかりました。

**女性**は男性と比べて、全体的に理解度が低い傾向にありますが、**年代によってそれほど大きな差はありません**。

一方、**男性**は50代までは理解度が高いものの、**60代から一気に低下**し、女性を下回ることがわかりました。

### ☆ポイント☆

- ・「70代からは高齢者」などと年齢で区切らずに、お客さまのご理解に合わせた募集が必要です。

上記はアンケートの集計結果を分析したものであり、お客さま個々の状況は異なることがあります。

募集アンケートの回答にはお客さまのご意見・ご要望がたくさん詰まっています。

お客さま個々の回答データを確認し、募集時の振り返りやアフターフォローを実施してPDCAを回し、お客さま満足度をさらに高めましょう。

※回答データにつきましては、ひまわり生命の営業担当者までご相談ください。