

アンケート結果

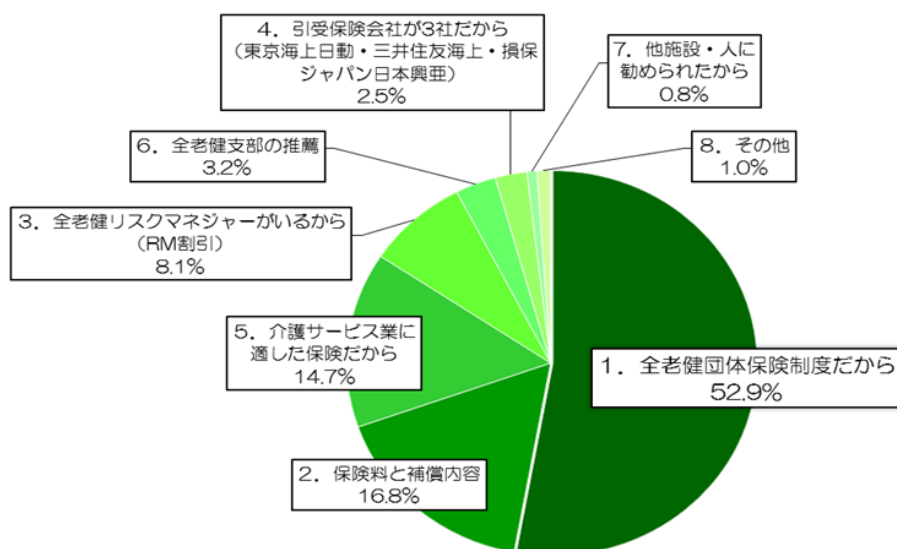
「介護老人保健施設総合補償制度」「居宅介護事業者補償制度」の平成27年度更改時に、ご継続のお手続きをいただいたお客様にアンケートを実施いたしました。
アンケート結果は以下の通りです。

対象	4,680件
回答数	860件
回答率	18.3%

全老健団体保険制度にご契約をいただいている理由をお聞かせください。(複数回答可)

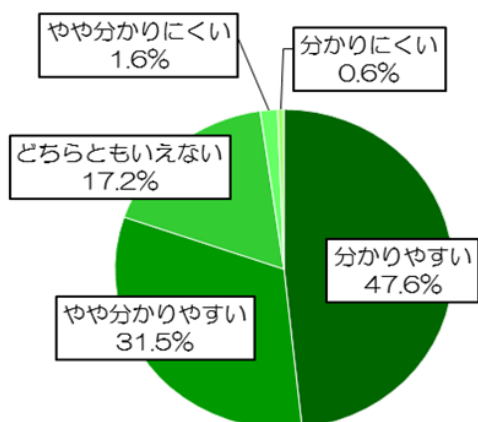
「全老健団体保険制度だから」が52.9%、「保険料と補償内容」が16.8%、「介護サービス業に適した保険だから」が14.7%、「全老健リスクマネジャーがいるから」が8.1%、「全老健支部の推薦」が3.2%、「引受保険会社が3社だから」が2.5%、「他施設・人に勧められたから」が0.8%、「その他」が1.0%という結果になりました。

団体保険制度という特性を生かし、更なる補償内容の充実などを図ってまいります。



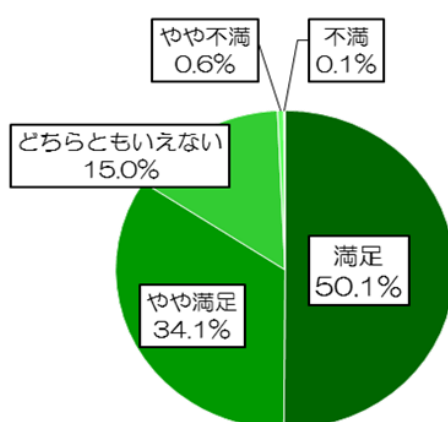
パンフレットや更新書類は分かりやすかったですか。

「分かりやすい」が47.6%、「やや分かりやすい」が31.5%、「どちらともいえない」が17.2%、「やや分かりにくい」が1.6%、「分かりにくい」が0.6%でした。すべてのお客様に分かりやすいご案内ができますよう取り組んでまいります。



今回のご契約について、総合的にご満足いただけましたか。

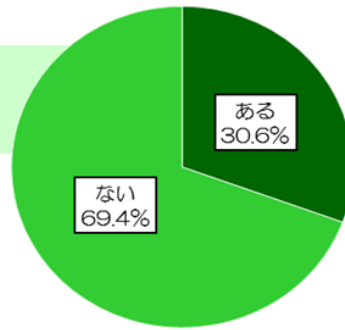
「満足」が50.1%、「やや満足」が34.1%とのご回答をいただいております。約15.7%のお客様にはご満足いただけていないという結果になっております。この結果を真摯に受け止め、今後ご案内方法等改善を図ってまいります。



アンケート結果

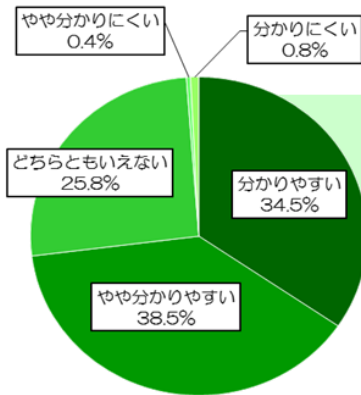
取扱代理店全老健共済会(取扱代理店)のホームページをご覧になったことがありますか。

「ない」が69.4%という結果になっております。たくさんのお客様にご覧いただけるよう内容の充実したホームページ作成を心掛けてまいります。



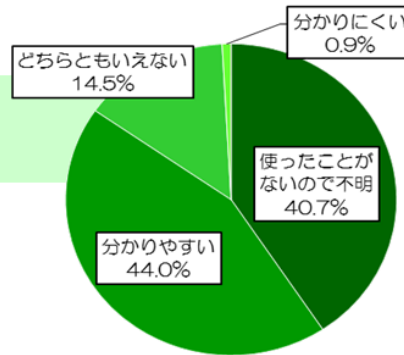
全老健共済会のホームページは分かりやすかったですか。

「分かりやすい」が34.5%、「やや分かりやすい」が38.5%、「どちらともいえない」が25.8%、「やや分かりにくい」が0.4%、「分かりにくい」が0.8%との結果になっております。



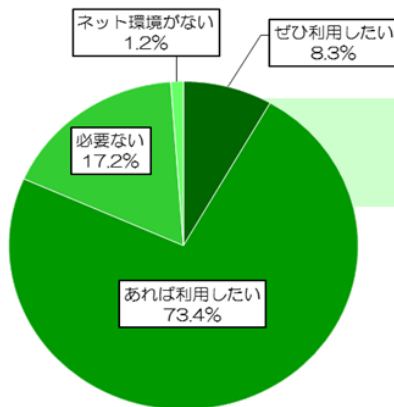
事故発生時の連絡先・報告方法等は分かりやすいですか。

「使ったことがないので不明」が40.7%、「分かりやすい」が44.0%、「どちらともいえない」が14.5%、「分かりにくい」が0.9%という結果になっております。



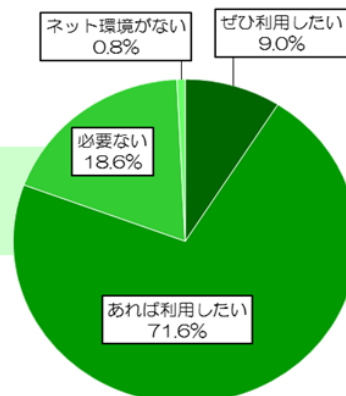
インターネットを利用する際のリスクマネジメント等の情報発信についてどのように思われますか。

「ぜひ利用したい」「あれば利用したい」が81.7%、「必要ない」「ネット環境がない」が18.4%との結果になっております。インターネットを利用する際の情報発信については今後検討していくと共に、インターネット利用以外での情報発信についても検討してまいります。



インターネットを利用する際の更新手続、内容変更手続、事故報告についてどのように思われますか。

「ぜひ利用したい」「あれば利用したい」が80.6%、「必要ない」「ネット環境がない」が19.5%との結果になっております。従来の紙媒体でのお手続きと、インターネットを利用する際のオンライン上の手続きシステムを今後検討してまいります。



お客様の声

アンケートにお書きいただきましたご意見は以下の通りです。

「パンフレットや更新書類は分かりやすかったですか」にいただいたお声

- 満期日・更新手続き締切日・支払締切日をもっとわかりやすく表示してほしい
- 手続要領を別紙にしてわかりやすくしてほしい
- 提出するもの、実施することの流れが一目でわかると良い
- 更新資料の説明不足

「満期のご案内」の内容を変更いたしました。
手続き締切日や手続き方法など、「満期のご案内」をご覧いただければ幸いです。
またパンフレット上では、巻末に手続き締切日と振込先を明記いたしました。

- 記載されていることが多く熟知するのが難しい
- 複雑すぎる
- 活字が小さくて見づらい
- Q & Aに集約できる所はするともっと見やすくなると思う
- 文章が難しい為、読み込むのに時間がかかる。わかりやすくまとめてほしい。

見やすく分かりやすいパンフレットを目指し、パンフレットデザインの一新を検討中です。
平成29年度のパンフレットにてご案内できればと考えております。

- 前年と同じに“〇”を付けるだけで申し込みができるが良い
- 事前にファックス等で内容確認して後から印字した加入依頼書を送付してほしい
- 試算表と加入依頼書と同じ書式にしてもらえると分かりやすい

インターネット上で申込書の印刷等が可能なシステムを検討中です。
試算表の作りにつきましても、加入依頼書のご記入に際して分かりやすいものになるように今後システムの変更を行ってまいります。

アンケート自由記入欄にいただいたお声

- 継続申込書のフリガナ欄を印字してあったら良い

多数のお声をいただいております。
平成28年度より継続加入依頼書についてはフリガナ欄の印字するように変更いたしました。

- 郵便局での振込が10万円以上だと難しくなる。最近では2口に分けて振込んでいる

「犯罪による収益の移転防止に関する法律」により、郵便局を含む金融機関ではお手続き時に本人確認が必要となり、お客様にはお手数をおかけいたします。
平成28年度より払込取扱票を2枚添付するよう変更いたしました。

お客様の声

「アンケート自由記入欄」にいただいたお声

- 在宅サービスの実状に合っていない。
- 訪問介護の実状が分かっていない。

実状を把握できるよう努力いたします。

- 振込票への印字をお願いしたい、前年の通り載せてほしい。
せめて施設名・事業所名を振込票のどこかに印字してほしい。

金額の印字は保険料の算出にあたり変更となることがある為できませんが、施設名・事業所名の印字については検討してまいります。

- 見舞金等の支払い時大変親切に対応していただきありがとうございました
- 以前スタッフが水道箱を破損させてしまい賠償が必要になった際、迅速な対応でその日中に修理もできて大きなトラブルにならずにすみしました。
- 内容のわりに保険料が安いので助かります。

今後もサービスの向上を目指し、お客様の安心できる保険を目標に努力してまいります。

「事故発生時の連絡先・報告方法等は分かりやすいですか」にいただいたお声

- 代理店宛のFAX番号が変更になっており通知がなかった。
- 今回は連絡先が変わっていたのでいざというときに不便でした。
- 今回連絡先が変わっていたので最初不便さを感じましたが現在は問題ありません
- 連絡先が途中変わっていたようで文章はあったと思いますがとまどいました

弊社の移転によりお客様には多大なご不便をおかけ申し訳ございませんでした。

「全老健共済会のホームページは分かりやすかったですか」にいただいたお声

- 必要な情報・資料が得られない
- 項目の配置が少し細かい様に思います。
- 中身がない。事務処理等がWEB上で出来ないのであれば見る機会、必要性は全くない

平成28年度よりwebコンテンツの充実を図り、また既存のコンテンツも再構成を検討中です。
お客様にとって有益なホームページになるよう努めてまいります。

今後もこの結果をサービス向上・改善の基礎資料とし、お客様にご満足いただける保険を目指してまいります。