

2024年度 契約時お客さまアンケート設問（全16問）

今回のご契約内容についてお聞かせください。（3問）

(緑文字)は表示制御

回答対象：配信対象者全員

設問		選択肢
1	今回のご契約いただいた保険の種類をお選びください。（1つ選択してください）	<input type="radio"/> 自動車保険 <input type="radio"/> 火災保険 <input type="radio"/> ケガの保険 <input type="radio"/> その他の保険
設問		選択肢
2	今回のご契約状況としてあてはまるものをお選びください。（1つ選択してください）	<input type="radio"/> 継続(更新手続き) <input type="radio"/> 新規契約(今が初めて) <input type="radio"/> 新規契約(過去に当社での契約経験あり)
設問		選択肢
3	今回のご契約のお手続き方法を教えてください。 （1つ選択してください）	<代理店との手続き> <input type="radio"/> 対面(面談) <input type="radio"/> Web面談 <input type="radio"/> 電話 <input type="radio"/> 郵送 <input type="radio"/> 勤務先等でのネット手続き <input type="radio"/> その他代理店との手続き <代理店とのやりとりがない手続き> <input type="radio"/> インターネット(お客さまご自身での手続き) <input type="radio"/> その他の手続き

今回ご契約いただいた取扱代理店についてお聞かせください。（6問）

回答対象：代理店でのお手続き者のみ

設問		選択肢															
4	ご契約時の代理店の対応にどの程度満足されましたか。0～10点でご回答ください。	数が小さいほど「満足していない」、数が大きいほど「満足している」となります。 ←満足していない 満足している→ 0 - 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10															
5	仮に保険加入を検討しているご家族や友人・知人の方がいらっしゃったら、ご契約の「代理店」をどの程度おすすめしたいと思いますか。0～10点でご回答ください。	数が小さいほど「おすすめしたくない」、数が大きいほど「おすすめしたい」となります。 ←おすすめしたくない おすすめしたい→ 0 - 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10															
6	1つ前の質問で「●点」を選ばれた理由として、以下のようなニュアンスは含まれますか? ・普段から他の人に何かをすすめるようなことはしない ・自分のまわりにおすすめするような知り合いはない	(前問で6点以下を付けた方のみ) <input type="radio"/> いいえ(含まれていない) <input type="radio"/> はい(含まれている)															
7	上記の点数を付けられた理由があれば教えてください。(任意)	フリー入力欄 (最大200文字)															
8	代理店の対応について、どのように感じられましたか。	<table border="1"> <tr> <td>A. 連絡のとりやすさ</td> <td>←満足していない 満足している→ 1 - 2 - 3 - 4 - 5</td> <td>わからない <input type="radio"/></td> </tr> <tr> <td>B. 商品説明のわかりやすさ</td> <td>←満足していない 満足している→ 1 - 2 - 3 - 4 - 5</td> <td>わからない <input type="radio"/></td> </tr> <tr> <td>C. 自分に合った補償プランの提案</td> <td>←満足していない 満足している→ 1 - 2 - 3 - 4 - 5</td> <td>わからない <input type="radio"/></td> </tr> <tr> <td>D. 接客態度・マナー</td> <td>←満足していない 満足している→ 1 - 2 - 3 - 4 - 5</td> <td>わからない <input type="radio"/></td> </tr> <tr> <td>E. 定期的な情報提供</td> <td>←満足していない 満足している→ 1 - 2 - 3 - 4 - 5</td> <td>わからない <input type="radio"/></td> </tr> </table>	A. 連絡のとりやすさ	←満足していない 満足している→ 1 - 2 - 3 - 4 - 5	わからない <input type="radio"/>	B. 商品説明のわかりやすさ	←満足していない 満足している→ 1 - 2 - 3 - 4 - 5	わからない <input type="radio"/>	C. 自分に合った補償プランの提案	←満足していない 満足している→ 1 - 2 - 3 - 4 - 5	わからない <input type="radio"/>	D. 接客態度・マナー	←満足していない 満足している→ 1 - 2 - 3 - 4 - 5	わからない <input type="radio"/>	E. 定期的な情報提供	←満足していない 満足している→ 1 - 2 - 3 - 4 - 5	わからない <input type="radio"/>
A. 連絡のとりやすさ	←満足していない 満足している→ 1 - 2 - 3 - 4 - 5	わからない <input type="radio"/>															
B. 商品説明のわかりやすさ	←満足していない 満足している→ 1 - 2 - 3 - 4 - 5	わからない <input type="radio"/>															
C. 自分に合った補償プランの提案	←満足していない 満足している→ 1 - 2 - 3 - 4 - 5	わからない <input type="radio"/>															
D. 接客態度・マナー	←満足していない 満足している→ 1 - 2 - 3 - 4 - 5	わからない <input type="radio"/>															
E. 定期的な情報提供	←満足していない 満足している→ 1 - 2 - 3 - 4 - 5	わからない <input type="radio"/>															
9	代理店へのご意見*がありましたらお聞かせください。(任意) *提供してほしい情報、改善してほしい点、おほめなど	フリー入力欄 (最大200文字)															

三井住友海上についてお聞かせください。(7問)

回答対象：配信対象者全員

設問	選択肢
10 今回のご契約を通じて、分かりにくかった点・改善してほしい点がございましたらお選びください。 (いくつでも)	<input type="checkbox"/> 改善すべき点はない(他の選択は無効) <input type="checkbox"/> 満期のご案内時期とご案内内容(継続のみ) <input type="checkbox"/> ご契約について前回と異なる点の説明(代理店手続き者&継続のみ) <input type="checkbox"/> 補償内容の説明(代理店手続き者のみ) <input type="checkbox"/> ロードサービス「おクルマ QQ 隊」の説明 (代理店手続き者&自動車保険のみ) <input type="checkbox"/> 水回りや鍵のトラブル駆け付け「暮らしの QQ 隊」の説明 (代理店手続き者&火災保険のみ) <input type="checkbox"/> 保険料の説明(代理店手続き者のみ) <input type="checkbox"/> 保険料のお支払方法に関する提案(代理店手続き者のみ) <input type="checkbox"/> 緊急時を含む連絡先の説明(代理店手続き者のみ) <input type="checkbox"/> 三井住友海上の公式ホームページの分かりやすさ <input type="checkbox"/> 三井住友海上の商品パンフレットの分かりやすさ <input type="checkbox"/> ご契約者さま専用ページの使いやすさ <input type="checkbox"/> 申込み手続きの分かりやすさ
11 全体として、三井住友海上にどの程度満足されていますか。	<input type="radio"/> 不満 <input type="radio"/> やや不満 <input type="radio"/> やや満足 <input type="radio"/> 満足
12 仮に保険加入を検討しているご家族や友人・知人の方がいらっしゃったら、三井住友海上をどの程度おすすめしたいと思いますか。0～10点でご回答ください。	数が小さいほど「おすすめしたくない」、数が大きいほど「おすすめしたい」となります。 ←おすすめしたくない おすすめしたい→ 0 - 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10
13 1つ前の質問で「●点」を選ばれた理由として、以下のようなニュアンスは含まれますか? ・普段から他の人に何かをすすめるようなことはしない ・自分のまわりにおすすめするような知り合いはない	(前問で 6 点以下を付けた方のみ) <input type="radio"/> いいえ(含まれていない) <input type="radio"/> はい(含まれている)
14 「おすすめしたい」または「おすすめしたくない」と思われた理由があれば教えてください。 (任意)	<input type="text"/> フリー入力欄 (最大 200 文字)
15 ご契約いただいた商品(自動車保険や火災保険等)をどこで知りましたか?当てはまるものを全てお選びください。(任意)	<input type="checkbox"/> テレビ CM・テレビ番組 <input type="checkbox"/> 新聞・雑誌 <input type="checkbox"/> ラジオ <input type="checkbox"/> 電車やバスの中の広告や駅のポスター <input type="checkbox"/> インターネットの保険比較サイト <input type="checkbox"/> インターネットの掲示板・口コミサイト・ブログ等 <input type="checkbox"/> インターネット上の広告・記事・ニュース <input type="checkbox"/> YouTube <input type="checkbox"/> SNS (X、Instagram、Facebook など) <input type="checkbox"/> 保険会社・代理店の担当者から聞いた <input type="checkbox"/> 車のディーラーやショップの店員から聞いた <input type="checkbox"/> 友人・知人・家族等から聞いた <input type="checkbox"/> その他 <input type="text"/> フリー入力欄 (最大 50 文字) <input type="checkbox"/> 覚えていない (その他の選択は無効)
16 今回のご契約の決め手になったものを全てお選びください。(任意)	<input type="checkbox"/> 保険料の納得感 <input type="checkbox"/> 事故時の対応が良い・良さそう(自動車保険のみ) <input type="checkbox"/> 保険金の支払いがスムーズ・スムーズそう(自動車保険以外) <input type="checkbox"/> 保険の補償内容 <input type="checkbox"/> 代理店経由で加入できる(代理店手続き者のみ) <input type="checkbox"/> 代理店のおすすめ(代理店手続き者のみ)

- | | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/>三井住友海上の知名度<input type="checkbox"/>三井住友海上の信頼感
<input type="checkbox"/>家族・知人・友人のおすすめ<input type="checkbox"/>ネットでの評判・口コミ<input type="checkbox"/>テレビ CM やネット広告など
<input type="checkbox"/>これまでの契約を継続した方が楽だから(継続者のみ)
<input type="checkbox"/>その他 <input style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 1.2em; vertical-align: middle;" type="text" value="フリー入力欄"/> (最大 50 文字) |
|--|---|

以上