

2025年度 契約時お客さまアンケート設問 (全19問)

(緑文字)は表示制御

(赤字)は変更箇所

回答対象：配信対象者全員

設問		選択肢
1	はじめに、アンケートをお答えいただく対象の保険契約に関して、以下の中からご契約の形をお選びください。 (HP 経由の回答のみ)	☐ 自身（個人）が契約者 ☐ 会社や団体（法人）が契約者 ☐ その他 ※トヨタファイナンス社が契約者（カップるプランをお申込みされた方）等
2	保険証券等に記載しております証券番号を入力してください。 (HP 経由の回答のみ)	フリー入力欄
3	保険期間の開始日（数字 8 ケタ）を入力してください。 (HP 経由の回答のみ)	フリー入力欄 (yyyy/mm/dd 形式)
4	保険証券等に記載しておりますご契約者さまのカナ氏名を入力してください。 (HP 経由の回答のみ)	フリー入力欄 (HP 経由の回答かつ自身（個人）が契約者)
5	保険証券等に記載しております 被保険者 の方の郵便番号を入力してください。 (HP 経由の回答のみ)	フリー入力欄 (HP 経由の回答かつその他 ※トヨタファイナンス社が契約者（カップるプランをお申込みされた方）等)
6	保険証券の保険契約者欄に記載されている郵便番号を入力してください。 (HP 経由の回答のみ)	フリー入力欄 (HP 経由の回答かつ会社や団体（法人）が契約者)
7	今回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）	☐ 自動車保険 ☐ 火災保険 ☐ 自動車・火災以外の保険 ☐ ネット de 保険@ごるふ、ネット de 保険@さいくる
8	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）	☐ 継続(当社保険の更新手続き) ☐ 新規契約(今回が初めて) ☐ 新規契約（他社からの切り替え）
9	主にどのような方法で、今回のご契約内容の説明・案内を受けましたか？	☐ 面談（Web を含む） ☐ 電話 ☐ 郵送 ☐ インターネット（メールや SMS での案内含む） ☐ 説明・案内はなかった（火災保険/自動車・火災以外の保険かつ、継続者）

回答対象：ネットde保険以外のみ

設問		選択肢
10	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「不満」、数が大きいほど「満足」となります。 ←不満 満足→ 0 - 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10
11	仮に保険契約を検討している家族や友人・知人、 職場の同僚 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われますか。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
12	(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おすすめす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いない	○はい(含まれていない) ○はい(含まれる)
13	「●点」を選ば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)

14	代理店の対応について、どのように感じられましたか？※すべてご回答ください。	<table border="1"> <tr> <td>A. 担当者への連絡の 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 ○</td></tr> <tr> <td>B. 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 ○</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 ○</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 ○</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 ○</td></tr> <tr> <td>F. 前回の契約と異な る点についての説明 のわかりやすさ（継 続者のみ）</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 ○</td></tr> </table>	A. 担当者への連絡の 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 ○	B. 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 ○	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 ○	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 ○	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 ○	F. 前回の契約と異な る点についての説明 のわかりやすさ（継 続者のみ）	←満足していない 満足している→ 1 - 2 - 3 - 4 - 5	わからない ○
A. 担当者への連絡の 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 ○																		
B. 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 ○																		
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 ○																		
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 ○																		
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 ○																		
F. 前回の契約と異な る点についての説明 のわかりやすさ（継 続者のみ）	←満足していない 満足している→ 1 - 2 - 3 - 4 - 5	わからない ○																		
15	今回のご契約を通じて、分かりにくかった点・改善すべき点がございましたら全てお選びください。	☐改善すべき点はない（他の選択は無効） ☐満期案内のわかりやすさ（ネット de 保険以外かつ継続者） ☐前回と異なる点について説明の分かりやすさ（ネット de 保険以外かつ継続者） ☐補償内容の説明（情報量・知識量・説明のスムーズさ）（ネット de 保険以外） ☐保険の内容について代理店の知識・理解不足（ネット de 保険以外） ☐ロードサービス「おクルマ QQ 隊」の説明（自動車保険のみ） ☐水回りや鍵のトラブル駆け付け「暮らしの QQ 隊」の説明（火災保険のみ） ☐保険料の説明（ネット de 保険以外） ☐緊急時を含む連絡先の説明（ネット de 保険以外） ☐申込み手続きの分かりやすさ ☐手続きのスムーズさ（担当者変更の際の引継ぎなど含む）（ネット de 保険以外） ☐代理店からの連絡方法（郵送・メール・SMS・電話など）（ネット de 保険以外） ☐三井住友海上の公式ホームページの分かりやすさ ☐三井住友海上のチラシ・パンフレットの分かりやすさ ☐ご契約者さま専用ページの使いやすさ（自身（個人）が契約者のみ）																		

ここからは三井住友海上についてお聞かせください。

回答対象：配信対象者全員

	設問	選択肢
16	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。(任意)	○満足 ○やや満足 ○やや不満 ○不満
17	仮に保険契約を検討しているご家族や友人・知人、 職場の同僚 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われるますか。0～10点でご回答ください。(任意)	数が小さいほど「おすすめたくない」、数が大きいほど「おすすめしたい」となります。 ←おすすめたくない おすすめしたい→ 0 - 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10
18	代理店※でのご案内以外に、ご契約の決定に影響を与えた情報はありますか？当てはまるものを全てお選びください。(任意) ※保険専業代理店、車の販売店、ハウスメーカー、勤務先等を含む	☐ テレビCM・テレビ番組 ☐ 新聞・雑誌・折込チラシ ☐ ラジオ ☐ 電車やバスの中の広告や駅のポスター ☐ 三井住友海上の公式ホームページ ☐ インターネットの保険比較サイト ☐ インターネットの掲示板・口コミサイト・ブログ等 ☐ インターネット上の広告・記事・ニュース ☐ YouTube ☐ SNS (X、Instagram、Facebook など) ☐ 車のディーラーやショップの店員から聞いた ☐ 家族・友人・知人・職場の同僚 等から聞いた ☐ その他 ☐ 代理店からのご案内以外にはない （他の選択は無効） ☐ 覚えていない （他の選択は無効）

19	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) ※この項目がアンケート最後の設問です。「回答を完了する」ボタンを押すと回答完了になります。	☐保険料の納得感や割引など料金 ☐事故時の対応が良い・良さそう (自動車保険のみ) ☐保険金の払い込みがスムーズ・スムーズそう (自動車保険以外) ☐保険の補償内容 ☐「自動車販売店」「住宅販売会社」など代理店経由で加入できる (ネットde 保険以外) ☐職場・勤務先で加入できる・指定されている (ネットde 保険以外) ☐「自動車販売店」「住宅販売会社」など代理店のおすすめ (ネットde 保険以外) ☐三井住友海上の知名度 ☐三井住友海上の信頼感 ☐家族・友人・知人・職場の同僚等のおすすめ ☐ネットでの評判・口コミ ☐テレビ CM やネット広告など ☐これまでの契約を継続した方が楽だから (継続者のみ) ☐その他 フリー入力欄 (最大50文字)
----	---	---

以上