

保険金のお支払いに関するお客さまアンケートの結果について

みどり生命では、死亡保険金のお支払い方法として、受取人の方へ直接お支払い(口座送金)する「一般支払」の他に、被保険者さまのご葬儀を全国にある弊社の提携先葬儀場で実施された場合に、葬儀場での簡単な手続きで保険金を葬儀費用に直接充当できる「ご葬儀費用充当サービス」をご利用することができます。

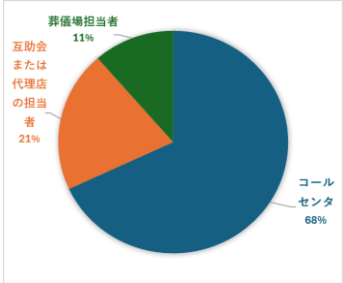
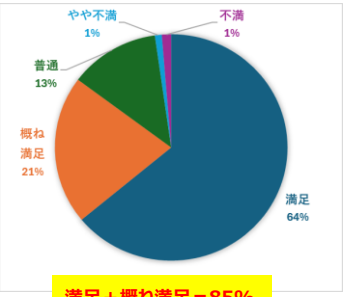
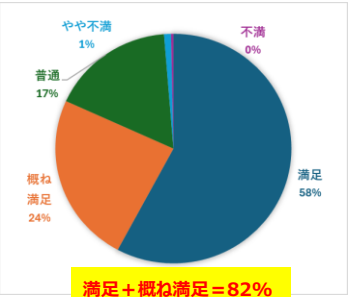
これらの「一般支払」および「ご葬儀費用充当サービス」によって保険金をお受け取りいただいたお客さまの満足度を把握し、今後の弊社の経営ならびにお客さまサービスに活かしていくことを目的として、2024年度より保険金受取人の方への満足度アンケートを実施しています。

2024年度のアンケート結果は下記のとおりですので、ご参考いただければと存じます。
お客さまからいただいた声を真摯に受けとめ、今後の改善に努めていくとともに、弊社の経営ならびにお客さまサービスに活かして参ります。

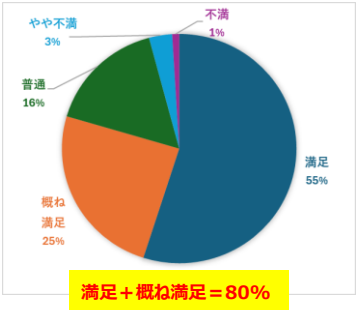
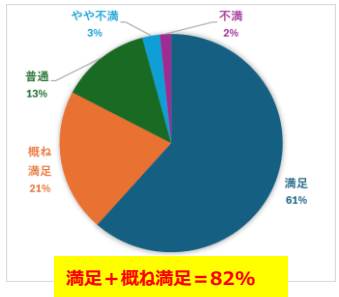
(1) 一般支払のお客さまへのアンケート結果

(実施期間: 2024年9月～2025年3月) 【アンケート発送数】1,495名 【回答数】313名 【回答率】20.9%

- ① ご記入いただいたみどり生命の請求書類は見やすく、記入しやすい内容でしたか
- ② ご請求時に応じた窓口の担当者について、説明はわかりやすく、丁寧に親切な対応でしたか
- ③ ご請求時に最初にご照会された窓口はどちらでしたか



- ④ 保険金のお受け取りについて、ご指定の口座にお振込みされるまでの期間はご満足いただけるものでしたか
- ⑤ このたびの保険金請求のお手続きについて、全般的にどのくらい満足されましたか



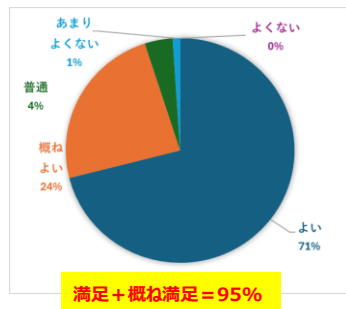
● お客さまからいただいた感謝の声やご意見(抜粋)

- ・迅速な対応で助かりました。他の保険会社に比べ明らかに速かったと思います。
- ・他の保険に比べて添付書類が少なくて助かりました。迅速に入金していただきありがとうございました。
- ・書類の発送や入金手続きもスムーズで、窓口対応もよかったです。
- ・他の保険会社に比べてスピーディーで、書類もわかりやすい。ありがとうございました。
- ・担当の方(電話対応)がわかりやすく、優しく教えてくれてうれしかったです。対応が早い大満足。
- ・保険金請求にあたり、必要提出書類が簡素で速やかに発送できました。また、支払いの速さにも驚きました。ありがとうございました。
- ・お電話の対応がいつも気持ちよく、手続きも速かったです。たいへん助かりました。最近はネットの手続きが多く、私は直接電話対応いただけたみどり生命さんに感謝いたします。ありがとうございました。
- ・みどり生命に加入して以降、殆ど契約内容を見てなかった。日頃から感心を持つべきだった。
- ・夫が亡くなって初めて「ご葬儀費用充当サービス」があることを知りました。夫からの入会時の説明もなく、前もって知っていれば安心で良かったなあと思いました。
- ・「ご葬儀費用充当サービス」は保険に入った時に説明されたかもしれないけれど思い出せなかった。難しいことではあるが、保険に入った後にも何らか知らせる方法はあるのではないかな。
- ・「ご葬儀費用充当サービス」が良いと思い加入していました。葬儀場の方にその旨伝えたと、提携葬儀場ではないのでできないとのことでした。それがとても残念です。
- ・この保険の内容がよくわかっていなかった家族として、もう少しわかっていたら提携の葬儀場とも考えたと思う。

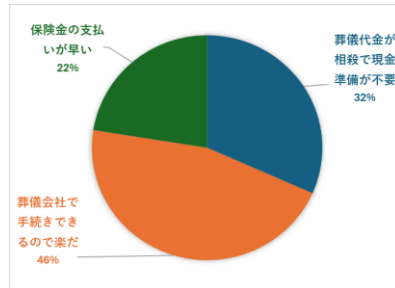
(2) ご葬儀費用充当サービスをご利用されたお客さまへのアンケート結果

(実施期間：2024年9月～2025年3月) 【アンケート発送数】1,280名 【回答数】385名 【回答率】30.1%

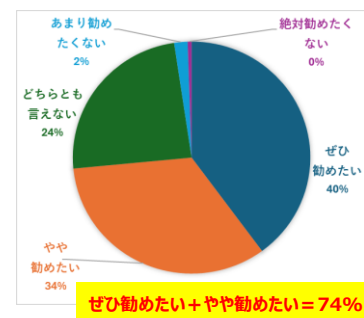
① ご利用された「ご葬儀費用充当サービス」について、どのように感じられましたか



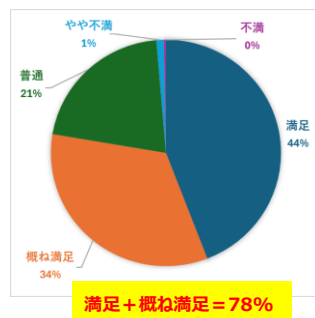
② 質問①で「よい」「概ねよい」とお答えいただいた方について、その理由は何ですか (複数回答可)



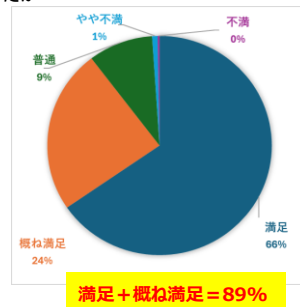
③ 「ご葬儀費用充当サービス」をあなたの友人や知人に勧めたいと思いますか



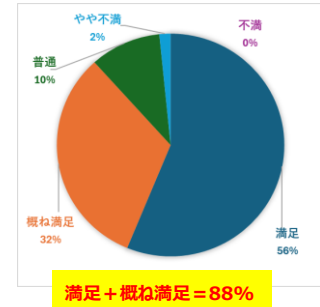
④ ご記入いただいたみどり生命の請求書類は見やすく、記入しやすい内容でしたか



⑤ お手続き時に应对した担当者について、説明はわかりやすく、丁寧に親切な対応でしたか



⑥ このたびの保険金請求 (= ご葬儀費用への充当) のお手続きについて、全般的にどのくらい満足されましたか



● お客さまからいただいた感謝の声やご意見 (抜粋)

- ・お寺へのお布施などは用意する必要があったが、みどり生命の保険で葬儀費用はまかなえたので助かりました。
- ・葬儀費用の心配をしておりましたが、安心して葬儀を執り行うことができました。ありがとうございました。
- ・大変な時、費用のこと等を考えないで終わりました。ありがたく思っています。
- ・すべてにおいて丁寧に何も心配なく葬儀も無事に終わり、互助会とみどり生命に加入していて本当に良かったです。ありがとうございました。
- ・今回は弟の葬儀でしたが、こちらのサービスは元々母が加入しており、母の葬儀時にこのサービスのことを知りました。母は自分と弟分を加入しており、二人の葬儀の際には大変助かりました。とてもよいサービスだと思い、母の葬儀後私も加入しました。
- ・主人が亡くなり色々なことで頭がいっぱいの時に葬儀費用のことはみどり生命の保険でできし、手続きも担当の方が丁寧に教えてくれて本当に助かりました。自分の分の葬儀代として今回も加入させてもらいました。
- ・友人にすすめて、友人が加入しました！
- ・葬儀代金と相殺されたのでとても助かりました。が、お寺さんに支払う御布施もこの中から精算できたらもっと助かり、より安心して加入できると思います。他社様のこのような保険にはお寺さんの分も入っているのがあります。みどり生命さんもベルコさん等と相談してくれたらもっともっと安心すると思います。
- ・葬儀場での手続き時に、残っているベルコ会員の手続き (名義変更) ができ、なおかつ、みどり生命も加入できたらありがたかったなと思いました。後日、別で手続きは少々大変なので。