

診断結果レポート

< 目次 >

◆ はじめに ~診断結果レポートの全体像~	1
◆ お客様からの圧倒的な支持を得るための第一歩 ~診断レポートの見方~	2
◆ 解説（満足度構造の考え方）	4
◆ 領域ごとの満足度向上項目結果	6
◆ 回答者プロフィール	9
【診断結果サマリー】	
1. 代理店総合満足度	10
2. 代理店満足度評価の満足度構造	11
【領域別満足項目評価】	
3. 代理店担当者満足度	12
4. 契約手続き時対応満足度	14
5. ふだんの代理店接触満足度	20
【代理店選択】	
6. 代理店選択理由	23
【その他】	
7. 事故時の対応	24
8. 他社との比較検討	26
9. 今後の意向	28
10. グループ保険代理店の認知	29
◆ 貴社に対する意見・要望	30

2015年12月

調査期間	2015.11.18~2015.12.2
対象者	既契約者
発送数	400人
回収数	102人
回収率	25.5%

【診断結果サマリー】

1. 代理店総合満足度

診断(既契約者): ★★★★★☆☆

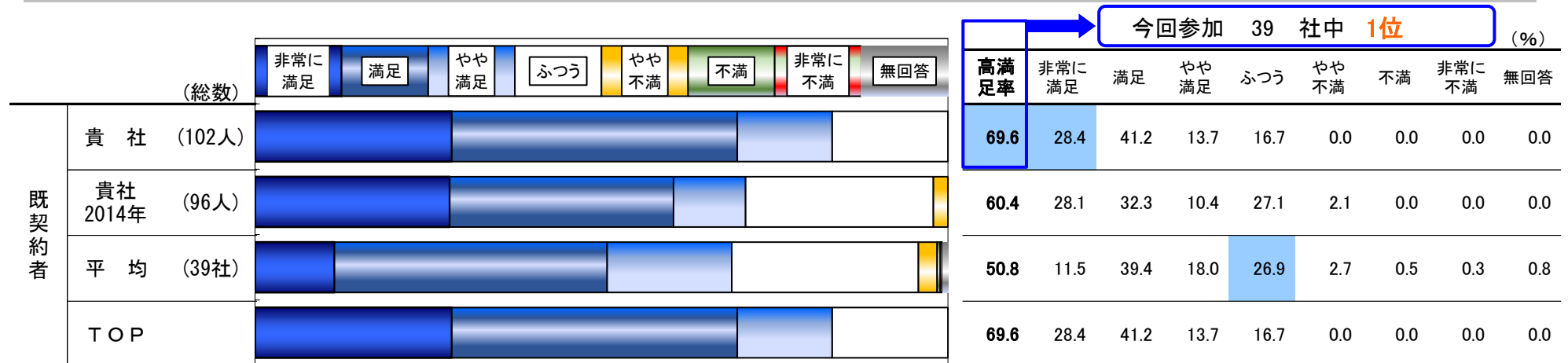
グループ従業員の代理店に対する現状評価です。

圧倒的に信頼され、他のお客様を紹介して下さる「非常に満足」なお客様を増やしていくことが重要です。

大半のお客様から高い評価をいただきました。日頃のたゆまぬ努力の表れと言えるでしょう。自らを知ろうとする意識が高い企業は、その姿勢自体がお客様に伝わり、高い評価を得ています。今後も貴社の「望むべき姿」にいかに近づけるかを意識し、さらなる飛躍のための課題を乗り越えてください。

なお、永続的に成長を続けているエクセレントな企業は、常に「非常に満足」のお客様を増大することに努力を惜しみません。お客様の変化をいち早く察知し、対応できる体制を整えてください。そして予期せぬ次元で勝負を挑んでくる競争相手にどう対抗するか、研究を惜しまないようにしてください。

代理店総合満足度 (Q23)



※高満足率:「非常に満足」+「満足」の合計値

■既契約者と既契約者平均との差が5%以上の場合、大きいほうの欄に青色。