

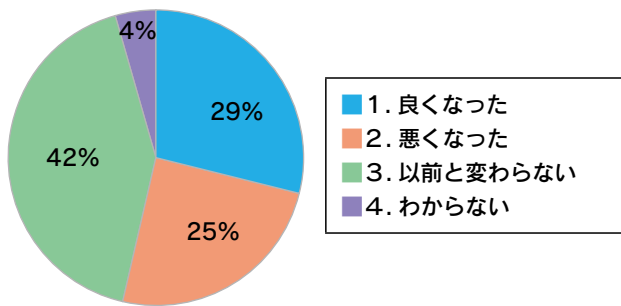
# 「簡易生命保険」を中心に郵政民営・分社化後の郵便局サービスに対する お客さまのご意見、ご要望を伺うアンケート集計（概要）

- ・調査対象：「簡易保険加入者の会」の単位加入者の会会長
- ・アンケート配布数：2,056 人
- ・回収数：950 人（回収率 46.2%）
- ・調査実施時期：平成 20 年 11 月

## I 保険窓口、保険外務職員

Q1 民営・分社化後の郵便局保険窓口の対応について

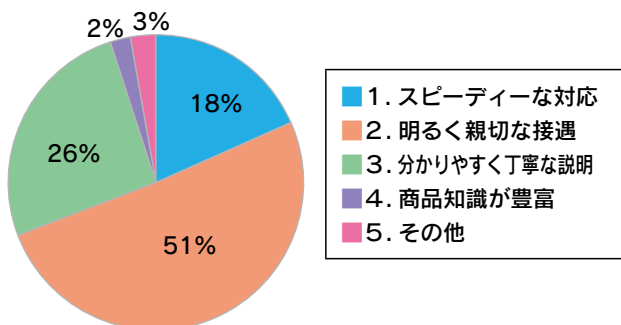
1. 良くなった 2. 悪くなった 3. 以前と変わらない 4. わからない



		前年度
1. 良くなった	275(29%)	252(21%)
2. 悪くなった	236(25%)	155(13%)
3. 以前と変わらない	398(42%)	665(56%)
4. わからない	40(4%)	108(9%)
5. 無記入	1(0%)	15(1%)
有効回答数	950	1195

Q1 A 「良くなった」と答えられた方におたずねします。  
どんな点が良くなったのか、次の中からお選びください。（複数回答可）

1. スピーディーな対応 2. 明るく親切的な接遇 3. 分かりやすく丁寧な説明  
4. 商品知識が豊富 5. その他

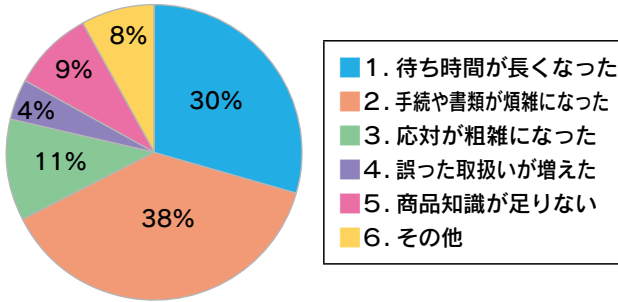


		前年度
1. スピーディーな対応	81(18%)	62(15%)
2. 明るく親切的な接遇	225(51%)	202(50%)
3. 分かりやすく丁寧な説明	114(26%)	92(23%)
4. 商品知識が豊富	9(2%)	11(3%)
5. その他	12(3%)	34(8%)
有効回答数	441	401

「悪くなった」と答えられた方におたずねします。どんな点が悪くなったのか、次の中からお選びください。(複数回答可)

Q1  
B

1. 待ち時間が長くなった
2. 手続や書類が煩雑になった
3. 対応が粗雑になった
4. 誤った取扱いが増えた
5. 商品知識が足りない
6. その他

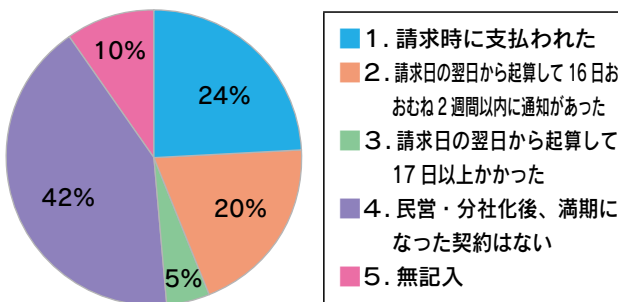


		前年度
1. 待ち時間が長くなった	129(30%)	92(42%)
2. 手続や書類が煩雑になった	165(38%)	—
3. 対応が粗雑になった	49(11%)	60(28%)
4. 誤った取扱いが増えた	19(4%)	12(6%)
5. 商品知識が足りない	39(9%)	29(13%)
6. その他	34(8%)	24(11%)
有効回答数	435	217

民営・分社化後、満期になった簡易生命保険の保険金等支払い請求について、請求してから支払の通知があるまでどのくらいの期間を要しましたか。

Q2

1. 請求時に支払われた。
2. 請求日の翌日から起算して16日おおよそ2週間以内に通知があった。
3. 請求日の翌日から起算して17日以上かかった。
4. 民営・分社化後、満期になった契約はない。

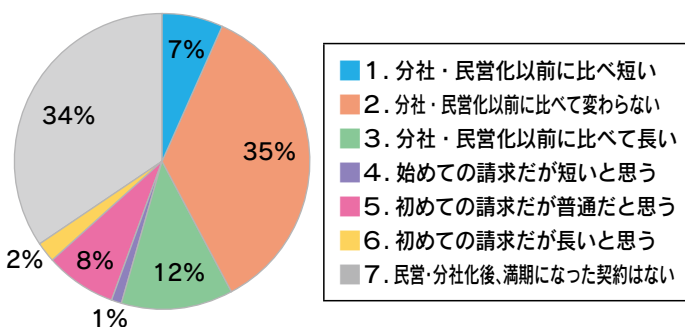


1. 請求時に支払われた。	230(24%)
2. 請求日の翌日から起算して16日おおよそ2週間以内に通知があった。	189(20%)
3. 請求日の翌日から起算して17日以上かかった。	44(5%)
4. 民営・分社化後、満期になった契約はない。	395(42%)
5. 無記入	92(10%)
有効回答数	950

支払の通知があるまでの期間について、民営・分社化前後でどのような変化がありましたか。

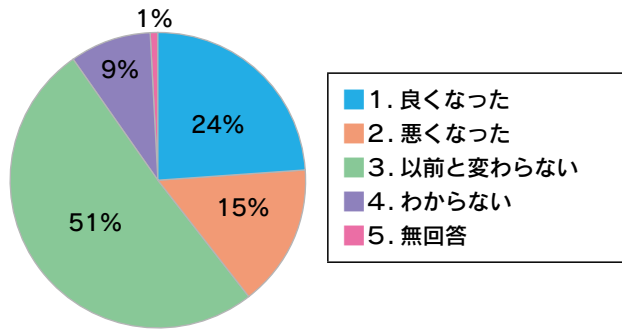
Q2  
A

1. 分社・民営化以前に比べ短い。
2. 分社・民営化以前に比べて変わらない。
3. 分社・民営化以前に比べて長い。
4. 初めての請求だが短いと思う。
5. 初めての請求だが普通だと思う。
6. 初めての請求だが長いと思う。
7. 民営・分社化後、満期になった契約はない。



1. 分社・民営化以前に比べ短い。	46(7%)
2. 分社・民営化以前に比べて変わらない。	234(35%)
3. 分社・民営化以前に比べて長い。	81(12%)
4. 初めての請求だが短いと思う。	9(1%)
5. 初めての請求だが普通だと思う。	50(8%)
6. 初めての請求だが長いと思う。	16(2%)
7. 民営・分社化後、満期になった契約はない。	227(34%)
有効回答数	663

1. 良くなった 2. 悪くなった 3. 以前と変わらない 4. わからない

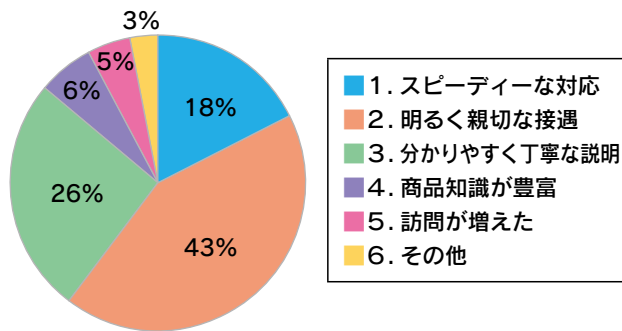


		前年度
1. 良くなった	229(24%)	184(15%)
2. 悪くなった	147(15%)	113(9%)
3. 以前と変わらない	484(51%)	656(55%)
4. わからない	84(9%)	211(18%)
5. 無回答	6(1%)	31(3%)
有効回答数	950	1195

Q3 A

「良くなった」と答えられた方におたずねします。  
 どんな点が良くなったのか、次の中からお選びください。(複数回答可)

1. スピーディーな対応 2. 明るく親切的な接遇 3. 分かりやすく丁寧な説明  
 4. 商品知識が豊富 5. 訪問が増えた 6. その他 ( )

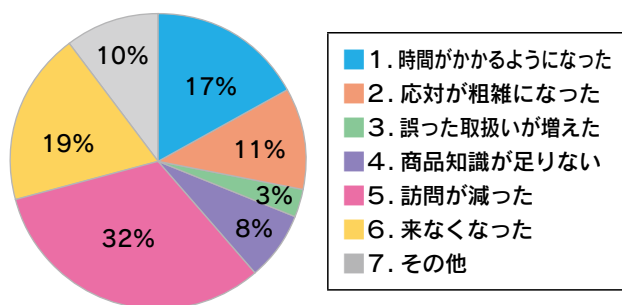


		前年度
1. スピーディーな対応	69(18%)	38(15%)
2. 明るく親切的な接遇	167(43%)	130(50%)
3. 分かりやすく丁寧な説明	100(26%)	80(31%)
4. 商品知識が豊富	24(6%)	13(5%)
5. 訪問が増えた	19(5%)	—
6. その他	11(3%)	1(0%)
有効回答数	390	262

Q3 B

「悪くなった」と答えられた方におたずねします。  
 どんな点が悪くなったのか、次の中からお選びください。(複数回答可)

1. 時間がかかるようになった 2. 対応が粗雑になった 3. 誤った取扱いが増えた  
 4. 商品知識が足りない 5. 訪問が減った 6. 来なくなった  
 7. その他 ( )



		前年度
1. 時間がかかるようになった	49(17%)	41(26%)
2. 対応が粗雑になった	32(11%)	53(34%)
3. 誤った取扱いが増えた	8(3%)	9(6%)
4. 商品知識が足りない	22(8%)	22(14%)
5. 訪問が減った	92(32%)	—
6. 来なくなった	54(19%)	—
7. その他	29(10%)	32(20%)
有効回答数	286	157

# I に関する自由意見

## ○窓口について (52 件)

窓口については「対応が良くなった」といった意見は5件(10%)にとどまり、「手続きが複雑になった」「時間がかかる」「柔軟性が無くなった」「トラブルが増えた」といった意見が47件(90%)となっている。

## ○外務について (64 件)

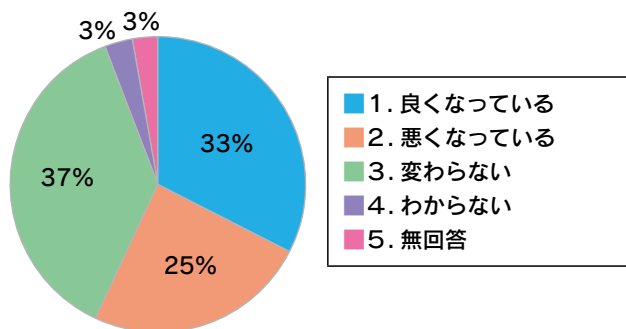
外務についても肯定的意見はわずか2件(3%)。これに対し否定的意見が62件(97%)でこのうちのほとんどが「職員の訪問がなくなった」といった意見。また、訪問が無くなったことによる「親近感が持てない」「保険内容が分からない」といった意見が多く見られる。

## II 郵便局全体として

Q4

民営・分社化後の郵便局のサービスはそれ以前より良くなっていると思いますか？

1. 良くなっている    2. 悪くなっている    3. 変わらない    4. わからない



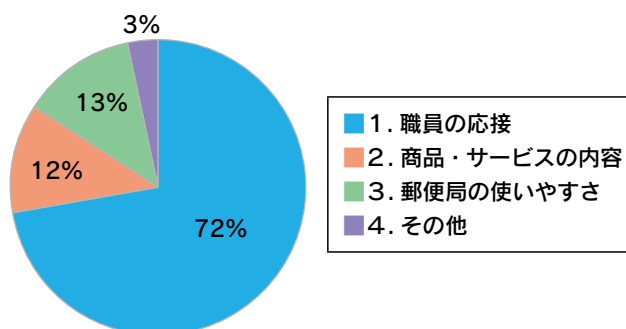
		前年度
1. 良くなっている	310(33%)	345(29%)
2. 悪くなっている	233(25%)	267(22%)
3. 変わらない	353(37%)	523(44%)
4. わからない	29(3%)	47(4%)
5. 無回答	25(3%)	13(1%)
有効回答数	950	1195

Q4  
A

「良くなっている」と答えられた方におたずねします。

どの点が良くなっているのか、次の中からお選びください。(複数回答可)

1. 職員の応接    2. 商品・サービスの内容  
3. 郵便局の使いやすさ(営業時間、レイアウト、立地)    4. その他

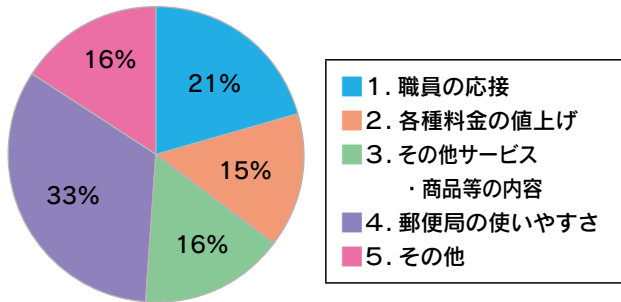


		前年度
1. 職員の応接	277(72%)	319(72%)
2. 商品・サービスの内容	46(12%)	35(8%)
3. 郵便局の使いやすさ (営業時間、レイアウト、立地)	48(13%)	80(18%)
4. その他	12(3%)	11(2%)
有効回答数	383	445

**Q4  
B**

「悪くなっている」と答えられた方におたずねします。  
どの点でそのように感じますか、次の中からお選びください。(複数回答可)

1. 職員の応接    2. 各種料金の値上げ    3. その他サービス・商品等の内容  
4. 郵便局の使いやすさ(営業時間、レイアウト、立地)    5. その他

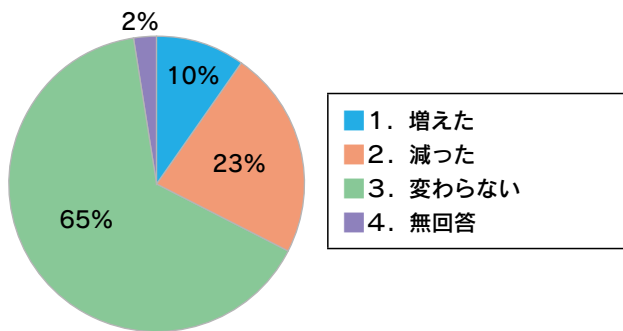


		前年度
1. 職員の応接	77(21%)	71(24%)
2. 各種料金の値上げ	55(15%)	—
3. その他サービス・商品等の内容	59(16%)	56(19%)
4. 郵便局の使いやすさ(営業時間、レイアウト、立地)	123(33%)	105(35%)
5. その他	58(16%)	70(23%)
有効回答数	372	302

**Q5**

民営・分社化後、郵便局を利用する回数は？

1. 増えた    2. 減った    3. 変わらない

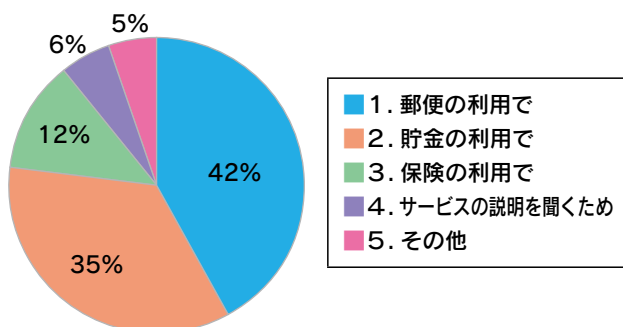


1. 増えた	94(10%)
2. 減った	216(23%)
3. 変わらない	617(65%)
4. 無回答	23(2%)
有効回答数	950

**Q5  
A**

「増えた」と答えられた方におたずねします。  
どんな理由で増えたか、次の中からお選びください。(複数回答可)

1. 郵便の利用で    2. 貯金の利用で    3. 保険の利用で  
4. サービスの説明を聞くため    5. その他

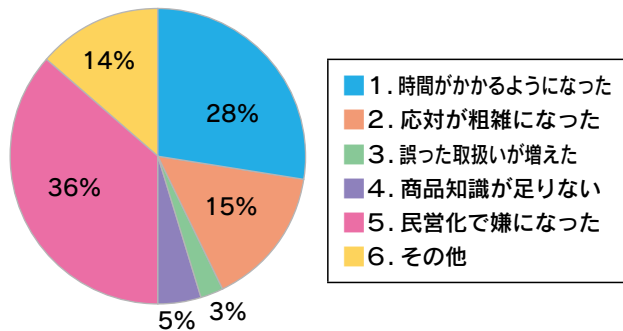


1. 郵便の利用で	75(42%)
2. 貯金の利用で	62(35%)
3. 保険の利用で	22(12%)
4. サービスの説明を聞くため	10(6%)
5. その他	9(5%)
有効回答数	178

**Q5  
B**

「減った」と答えられた方におたずねします。  
どんな理由で減ったか、次の中からお選びください。(複数回答可)

1. 時間がかかるようになった 2. 対応が粗雑になった 3. 誤った取扱いが増えた  
4. 商品知識が足りない 5. 民営化で嫌になった 6. その他



1. 時間がかかるようになった	88(28%)
2. 対応が粗雑になった	48(15%)
3. 誤った取扱いが増えた	8(3%)
4. 商品知識が足りない	15(5%)
5. 民営化で嫌になった	115(36%)
6. その他	43(14%)
有効回答数	317

## II に関する自由意見

### ○手続きについて (42 件)

「複雑になり分かりにくい」「時間がかかる」「トラブルが増えた」といった事務処理上の問題を指摘した意見がほとんどとなっている。

### ○サービスについて (120 件)

「スピーディーになった」「雰囲気明るくなった」等、サービスが良くなったという意見が 18 件 (15%)。現状に不満は無いが、もっとサービスを向上させて欲しいという意見が 10 件 (8%)。「対応が悪い」「対応が遅い」「協力体制・連携がない」「親近感が無くなった」といった、否定的意見が 92 件 (77%) となっている。

### ○郵便局の利用回数について (44 件)

「郵便局の利用回数が増えた」といった意見はわずか 2 件 (5%)。これに対し、「不便になった」「手間がかかる」「人間関係がなくなった」「民間を使う」といった理由から、利用回数が減ったという意見が 42 件 (95%) となっている。

### ○職員について (58 件)

「対応が良くなった」といった意見は 4 件 (16%)。「変わらない」といった意見が 14 件 (24%)。「対応が悪い」「親近感を感じない」といった、否定的な意見が 35 件 (60%)

## その他の自由意見

### ○民営化について（58件）

「対応が良くなった」等の民営化についての肯定的意見はわずか2件（3%）。これに対し「民営化後に様々な弊害が起きる」「見直して欲しい」といった反対意見が、48件（83%）。また、「変わらない」「良くなって欲しい」といった意見は8件（14%）。

### ○分社化について（42件）

分社化については前年度調査と同じ、「分社化によるサービスの不便さ」を訴える意見がほとんどとなっている。