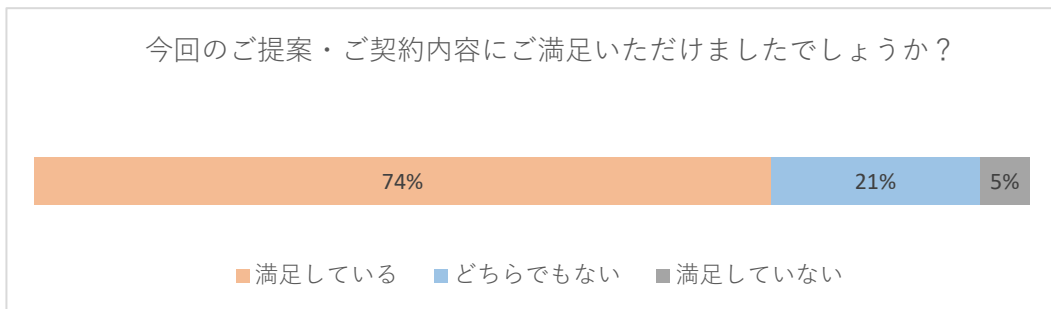


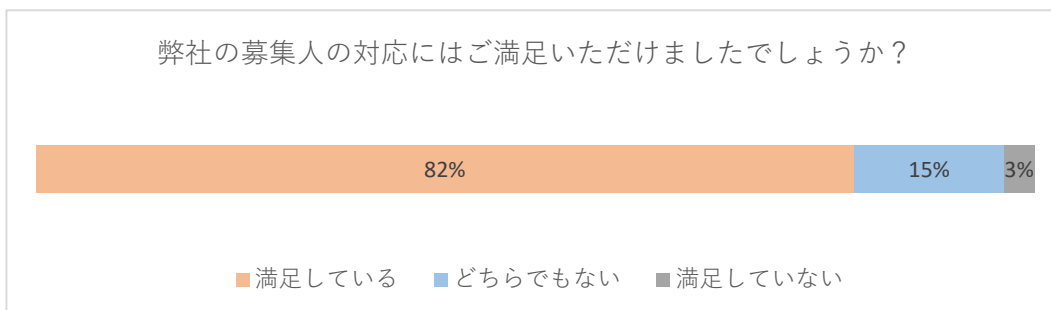
## 1. 「お客様の声による評価」

### (1) 取得した各項目のアンケート結果

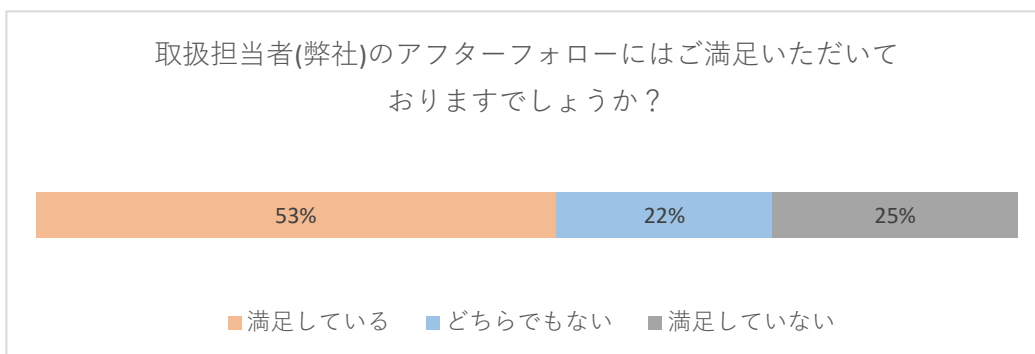
#### ①ご提案・ご契約内容についての満足度（回答取得数 102 件）



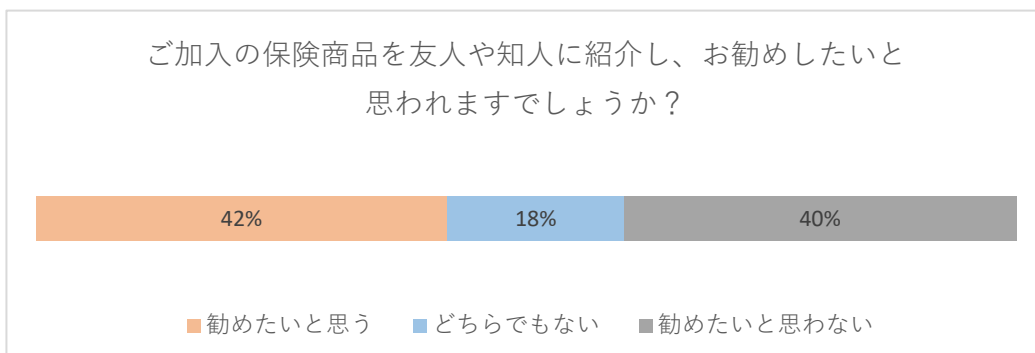
#### ②当社募集人の対応についての満足度（回答取得数 102 件）



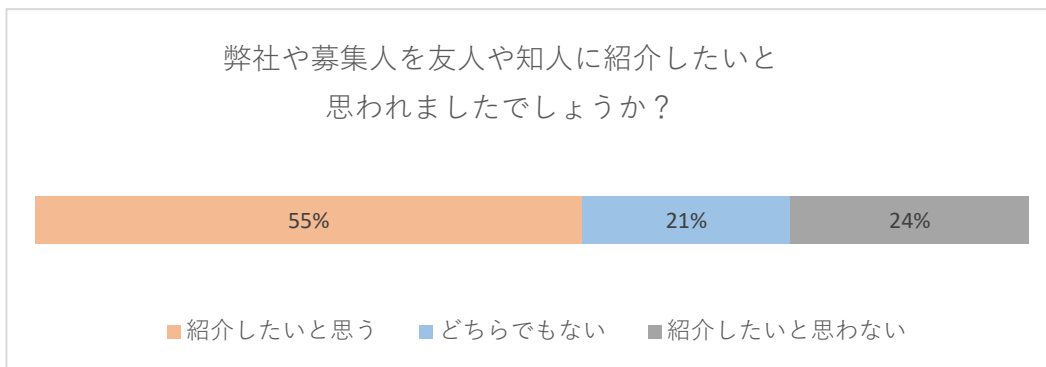
#### ③当社または担当者のアフターサービスについての満足度（回答取得数 64 件）



#### ④ご契約の保険商品を友人・知人へお勧めしたいか（回答取得数 64 件）



⑤当社や当社募集人を友人・知人へお勧めしたいか（回答取得数 102 件）



(2) 具体的にお聞かせいただいた「お客様の声」

①「お喜び（ご満足）」の声

「とても親切に対応いただき、ニーズを汲み取って最適なプランをご提示いただきました」

「とても丁寧で分かりやすい説明をしていただき、安心して保険に加入することができました」

②「ご不満」の声

「アフターフォローが全くなく、契約したらそれっきりで何も連絡がないのでがっかりしている」

「契約したものと他を比較検討したら、もっと自分自身に最適な保険商品があった」

③「ご意見」と「ご要望」

「給付金請求など手続きが必要となった際には、迅速に対応していただけると助かります」

「高齢者には複雑な手続きもあるので、常に相手の立場に立った対応を期待します」

\*今回公表の「アンケート結果」および「お客様の声」の取得対象期間は、新型コロナウイルスの影響により 2020 年 7 月～2021 年 3 月の期間となっております。

2. 「新契約取扱い件数上位 3 社の契約継続率」

2020 年 4 月～2021 年 3 月間の新契約取扱い件数上位 3 社の継続率

新契約取扱い件数上位 3 社	25 ヶ月目（24 か月）継続率	37 ヶ月目継続率
オリックス生命保険株式会社	82.5%	80.6%
ソニー生命保険株式会社	87.8%	85.8%
FWD 富士生命保険株式会社	IQA24 継続率 94.0%	

\* 「25 ヶ月目継続率」の集計対象：契約日が 2018 年 4 月～2019 年 3 月末までの契約

\* 「37 ヶ月目継続率」の集計対象：契約日が 2017 年 4 月～2018 年 3 月末までの契約

\* 「IQA24 継続率」の集計対象：契約日が 2019 年 4 月～2021 年 3 月の契約

2021 年 5 月 20 日  
株式会社スマイル