

令和2年度お客様満足度調査の結果について

実施内容

1. 調査期間

令和2年8月1日～令和3年3月31日

2. 調査対象者

- (1) 疾病任意継続被保険者の資格を取得された方(延べ2,488名)
- (2) 傷病手当金の支給決定を受けられた方(延べ1,477名)
- (3) 高額療養費の支給決定を受けられた方(延べ907名)
- (4) 限度額適用認定証の交付を受けられた方(延べ2,193名)
- (5) 旅行代理店を利用した場合の宿泊補助を申請された方(延べ165名)

3. 調査方法

調査対象者に設問を記載したアンケートはがきを送付しました。

なお、回答期限については、アンケートはがきを送付した月の翌月末日に設定しました。

調査結果の概要

令和2年度におけるお客様満足度調査結果について、「疾病任意継続手続き」の満足度(※)は3.74点、「傷病手当金の手続き」の満足度は4.11点、「高額療養費の手続き」の満足度は4.26点、「限度額適用認定証手続き」の満足度は4.29点、「旅行代理店を利用した場合の宿泊補助」の満足度は4.62点となりました。

今後もアンケート調査の結果やお寄せいただいたご意見を踏まえ、より一層のサービスの改善・向上に努めてまいります。

	元年度	2年度
疾病任意継続手続きの満足度	3.60点	3.74点
傷病手当金手続きの満足度	4.12点	4.11点
高額療養費手続きの満足度	4.05点	4.26点
限度額適用認定証手続きの満足度	4.31点	4.29点
宿泊補助手続きの満足度	4.71点	4.62点

※「満足度」とは、船員保険部の対応についての満足度を0（不満）～5（満足）までの6肢から選択した点数の平均値です