

# 令和3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3年8月1日～令和4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1,410名)
- (2) 傷病手当金の支給決定を受けられた方(延べ1,493名)
- (3) 高額療養費の支給決定を受けられた方(延べ707名)
- (4) 限度額適用認定証の交付を受けられた方(延べ1,403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199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3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4.24点、「傷病手当金の手続き」の満足度は4.53点、「高額療養費の手続き」の満足度は4.43点、「限度額適用認定証手続き」の満足度は4.64点、「旅行代理店を利用した場合の宿泊補助」の満足度は4.25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。

	2年度	3年度
疾病任意継続手続きの満足度	3.74点	<b>4.24点</b>
傷病手当金手続きの満足度	4.11点	<b>4.53点</b>
高額療養費手続きの満足度	4.26点	<b>4.43点</b>
限度額適用認定証手続きの満足度	4.29点	<b>4.64点</b>
宿泊補助手続きの満足度	4.62点	<b>4.25点</b>

※「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