

令和元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

令和元年10月1日～令和2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2,287名)
- (2) 傷病手当金、高額療養費の支給決定を受けられた方(延べ1,828名)
- (3) 限度額適用認定証の交付を受けられた方(延べ2,200名)
- (4) 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351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

令和元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77.6%、「傷病手当金、高額療養費の手続き」の満足度は91.2%となりました。

また、令和元年度から初めて調査した「限度額認定証手続き」の満足度は94.4%、「旅行代理店を利用した場合の宿泊補助」の満足度は98.3%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。

	30年度（※参考）	元年度
疾病任意継続手続きの満足度	75.4%	77.6%
傷病手当金、高額療養費手続きの満足度	87.8%	91.2%
限度額適用認定証手続きの満足度	—	94.4%
宿泊補助手続きの満足度	—	98.3%

※令和元年度の調査から満足度の段階を6段階（平成30年度までは4段階）に変更しているため、平成30年度の数値は参考として記載しています。