

お客さま満足度アンケート よくあるご質問

「お客さま満足度アンケート」に関するよくあるご質問を掲載しています。アンケートへの回答方法やログイン方法、回答後のデジタルギフトに関する内容などをご案内しています。ご不明な点がございましたら、まずはこちらをご確認ください。

目次

第1章 アンケート概要

- [Q1. アンケート実施の目的](#)
- [Q2. アンケートの概要・趣旨](#)
- [Q3. 過去のアンケート実施状況](#)
- [Q4. これまでのアンケート結果](#)
- [Q5. アンケートの質問内容](#)
- [Q6. 満足度 5 段階評価の基準](#)

第2章 回答前の準備・回答方法

- [Q7. お客さま専用 ID\(8 桁\)とは何か](#)
- [Q8. 回答前に準備するもの](#)
- [Q9. お客さま専用 ID が分からない場合](#)
- [Q10. お客さま専用 ID の記載場所](#)
- [Q11. アンケート回答は必須か](#)
- [Q12. 回答期間・回答時間の目安](#)
- [Q13. 解約済み契約者の回答可否](#)
- [Q14. 個人契約者が法人向けアンケートを受け取った場合](#)
- [Q15. スマートフォン・タブレットでの回答可否](#)

第3章 アンケート画面へのログイン・アクセス方法

- [Q16. 案内状を紛失した場合の回答方法](#)
- [Q17. ホームページでアンケートページが見つからない場合](#)
- [Q18. お客さま専用 ID 入力時のエラー対応](#)
- [Q19. ログイン後にアンケート画面へ進めない場合](#)

第4章 回答中のトラブル・回答後の取扱い

- [Q20. 回答途中で中断した場合の再開方法](#)
- [Q21. 回答途中で画面を閉じた場合の取扱い](#)
- [Q22. アンケートが途中で進まなくなった場合](#)

- [Q23. NotFound 表示・白画面になった場合](#)
- [Q24. 回答内容の修正可否](#)
- [Q25. 複数法人を運営している場合の回答方法](#)
- [Q26. アンケート回答後の営業担当者の訪問有無](#)

第 5 章 回答謝礼(デジタルギフト)

- [Q27. アンケート回答特典の内容](#)
- [Q28. 謝礼\(デジタルギフト\)の進呈条件](#)
- [Q29. ギフト受取時のメールアドレス登録要否](#)
- [Q30. ギフト受取時の費用負担](#)
- [Q31. デジタルギフトの受取方法](#)
- [Q32. ギフト受取前に画面を閉じた場合の対応](#)
- [Q33. ポイント・電子マネー交換前の確認事項](#)
- [Q34. ギフト交換後の変更可否](#)
- [Q35. ギフトの有効期限](#)
- [Q36. 上記以外のギフトのお受取り方法や利用方法](#)

第1章 アンケート概要

[目次に戻る](#)

Q 1. お客さま満足度アンケートは、何のために実施するのか。
A 1. お客さまの商品・サービスや各種対応に対する満足度に加え、当社に期待されていることを把握し、今後の商品・サービスやお客さま対応の改善につなげるために実施しております。お寄せいただいたお客さまの声などを分析し、今後のお客さまサービスの一層の充実・向上のため活用させていただきます。
Q 2. アンケートが届いたが、このアンケートはどういったものか。
A 2. 当社では、お客さまの満足度や当社に期待されていることを把握し、今後の商品・サービスやお客さま対応の改善に活かすため、「お客さま満足度アンケート」を実施しています。 お寄せいただいたお客さまの声は、今後のサービス品質向上に活用させていただきますので、ぜひ率直なご意見をお聞かせください。
Q 3. このようなアンケートは、これまでも実施していたのか。
A 3. 当社では、お客さまの満足度に関するアンケートを過去より継続的に実施しております。
Q 4. これまでのアンケート結果はどうだったのか。
A 4. 直近の2025年度の「お客さま満足度アンケート」では、当社に対する総合的な満足度は80.3%という評価をいただきました。アンケート結果は、当社ホームページに掲載しておりますので、ご確認ください。 【掲載場所】 トップページ-企業情報-お客さま満足度向上の取組み-お客さま本位の業務運営方針-「お客さま本位の業務運営に係る取り組み方針」の取組結果
Q 5. アンケートにはどのような質問があるのか。
A 5. 大同生命への満足度を5段階でお伺いする質問や、「商品・アフターフォロー」などの評価をお伺いする質問などがございます。 ＜参考：アンケート画面 抜粋＞ Q10 Q10 総合的に見て、大同生命に対する現在の満足度をお聞かせください。 満足度 満足 やや満足 どちらともいえない やや不満 不満
Q 6. 満足度の5段階評価は、どのような基準で選べばいいのか。
A 6. 特に基準を設けているわけではございませんので、お客さまの主観（気持ち・感覚）でお選びいただければ結構です。

第2章 回答前の準備・回答方法

[目次に戻る](#)

Q 7. お客さま専用ID（8桁）とは何でしょうか。
A 7. アンケートへご回答いただくためのお客さま専用のIDとなり、郵送させていただきました「お客さま満足度アンケート」のお願い（ご案内状）の裏面に記載しております。



ご案内状は、アンケートへのご回答やデジタルギフトのお受取り時に必要となりますので、大切に保管ください。

Q 8. アンケートに回答するために、特に準備するものはあるか。

A 8. 特にご準備いただくものはございません。

なお、回答方法によっては、「お客さま満足度アンケートのお願い」（ご案内状）に記載されているお客さま専用 ID（8 桁）が必要になりますので、お手元にご案内状をご用意ください。

Q 9. 「お客さま専用 ID（8 桁）」が分からない／「お客さま専用 ID（8 桁）」を教えてください。

A 9. 当社コールセンターまたは支社・営業担当者あてにお問い合わせください。

【参考】コールセンター連絡先

0 1 2 0－7 8 9－5 0 1（通話料無料）

受付時間：9：00～17：00（土・日・祝日・年末年始を除く）

Q10. お客さま専用 ID（8 桁）はどこに記載されているのか。

A10. お客さま専用 ID（8 桁）は、当社よりお送りしています「お客さま満足度アンケートのお願い」（ご案内状）の裏面、STEP1②に記載しております。

Q11. アンケートへの回答は必須か。

A11. アンケートへの回答は任意です。

お客さまサービスの一層の充実・向上のため、ぜひともご協力いただけますと幸いです。

Q12. アンケートの回答期間と回答時間はどのくらいか。

A12. 回答期間は、2026 年 9 月 7 日（月）12:00～10 月 16 日（金）23:59 まで、土日祝日を含め 2 4 時間いつでもご回答いただけます。回答期間内にご回答いただきますようお願いいたします。また、回答時間の目安は 10 分程度になります。

Q13. 解約済みだがアンケートに回答できるか。

A13. 解約済みのお客さまもご回答いただけます。

Q14. 法人アンケートが送られてきているが、自分は個人契約者であり、回答しにくい質問があるが、どうすればよいか。

A14. ご回答いただける範囲でご回答をお願いいたします。

Q15. アンケートの回答は、スマートフォンやタブレットでもできるのか。

A15. はい。パソコンのほか、スマートフォンやタブレットからもご回答いただけます。

第 3 章 アンケート画面へのログイン・アクセス方法

[目次に戻る](#)

Q16. アンケートの案内を紛失してしまったが、回答できますか。

A16. 当社ホームページにアクセスいただき、「お客さま満足度アンケートのお願い」のバナー、または「お

「お客さま満足度アンケート」ボタンをクリックいただくことで、アンケート画面にアクセスできます。その際、お客さま専用ID（8桁）が必要になります。当社コールセンターまたは支社・営業担当者までにお問い合わせください。



【参考】コールセンター連絡先

0120-789-501（通話料無料）

受付時間：9：00～17：00（土・日・祝日・年末年始を除く）

Q17. 大同生命のホームページの「サイト内検索」で、「お客さま満足度アンケート」のページが見つからない。

A17. 「お客さま満足度アンケート」のページは外部サイトのため、当社のサイト内検索では表示されない仕様となっております。申し訳ございません。

「お客さま満足度アンケート」ページへは、当社ホームページトップ画面の中央下あたりに「ご契約者の方へ」と記載があり、その右側にある「お客さま満足度アンケート」のボタンをクリックいただくことでアクセスいただけます。

Q18. お客さま専用ID（8桁）を入力してログインしようとしているが、エラーメッセージが表示される。

A18. 入力されているお客さま専用ID（8桁）が【2026年度「お客さま満足度アンケート」ご協力のお願い】に記載のものと異なっている可能性があります。

お客さま専用ID（8桁）は、半角数字・半角英小文字のみの8桁です。

スペースやひらがななど半角英数以外の文字が入力されていないか、アルファベットと数字は似ている文字がありますので入力にお間違えないか、今一度ご確認をお願いします。

アルファベットと数字で似ている文字は、「2」と「Z（大文字のゼット）」、「1」と「I（大文字のアイ）」、「0（ゼロ）」と「O（大文字のオー）」などがあります。IDの上段に記載のフリガナをご覧の上ご入力ください。

Q19. ログイン後、アンケート画面にアクセスできないが、どうすればよいのか？

A19. お客さま専用ID（8桁）を入力し開始ボタンを押した後、アンケート画面に移動するまでに時間がかかる場合があります。一時的に白紙のページが表示されますが、そのままお待ちください。

（上記で解決しない場合）

ブラウザや端末を変えてお試しください。また、あわせて、ブラウザのCookie設定が有効になってい

ることもご確認ください。

第4章 回答中のトラブル・回答後の取扱い

[目次に戻る](#)

Q20. 途中まで回答したが、回答を中断してしまった。再度回答できるか。
A20. 再度ご回答いただけます。回答内容につきましては、アンケート画面の「次へ」ボタンを押すと、そのページまでの回答内容が保存されておりますので、次の設問からご回答をお願いします。
Q21. アンケートの途中で画面（パソコン）を閉じてしまったが、入力した回答内容はどうなるのか。
A21. 途中までご入力いただいたアンケートの回答内容は記録されております。お手数ですが、再度アンケート画面を立ち上げていただき、まだ回答されていなかった質問から回答を再開してください。
Q22. アンケートが途中から進まなくなったが、どうしたらよいか。
A22. パソコンの通信環境が影響している可能性がございます。少しお待ちいただいても変化がないようでしたら、パソコンの再起動をお願いいたします。パソコンを再起動いただく際は、全てのアプリケーションを終了させたうえで実施してください。なお、途中までご入力いただいたアンケートの回答内容は記録されております。まだ回答されていなかった質問から回答を再開してください。
Q23. NotFound が表示された、画面が白くなった（ブラウザの戻るボタンを押してしまった）が、どうしたらよいか。
A23. 再度アンケート画面にアクセスし、アンケート回答を再開してください。 なお、途中までご入力いただいたアンケートの回答内容は記録されています。まだ回答されていなかった質問から回答を再開してください。 なお、回答中にブラウザの「戻る」はご使用しないようにお願いします。
Q24. アンケートに回答したが、一度回答した内容は修正できないか。
A24. 一度ご入力いただいた回答内容は修正いただくことはできません。大変申し訳ございませんが、ご了承ください。
Q25. 複数の法人を経営している場合、法人ごとに回答する必要があるのか。
A25. アンケートは法人単位でお願いしております。 複数の法人について「お客さま満足度アンケートのお願い」（ご案内状）が届いている場合は、お手数ですが、いずれかの法人についてご回答をお願いいたします。
Q26. アンケートに回答した場合、営業担当者が訪問してくるのか。
A26. アンケートにご回答いただいても、必ず営業担当者が訪問するということはありません。ただし、当アンケートの自由記入欄に、営業担当者へのご意見などの記載があった場合は、お客さまを担当させていただいている当社の営業担当者等または代理店にご意見を共有させていただきますので、当メッセージを確認した営業担当者がお客さまを訪問させていただくケースもございます。

第5章 回答謝礼（デジタルギフト）について

[目次に戻る](#)

Q27. アンケートに回答すると、何かプレゼントがあるのか。
A27. アンケートに最後までご回答いただいたお客さまには、謝礼として 500 円分のデジタルギフトをご用意

意しております。受取方法等の詳細は回答完了後のギフト受取画面にてご確認ください。
Q28. 謝礼は、アンケートに回答したら必ずもらえるのか。
A28. ご回答者全員にデジタルギフト500円分を進呈させていただきます。
Q29. デジタルギフトを受け取るためにメールアドレスの登録は必要か。
A29. メールアドレスの登録は不要です。アンケート回答後の画面案内に沿ってお受取りください。
Q30. デジタルギフトを受け取る際に費用はかかるのか。
A30. デジタルギフトの受取りに費用はかかりません。ただし、受取りおよびご利用に伴う通信料は、お客さまのご負担となります。
Q31. デジタルギフトの受取方法を知りたい。
A31. アンケート回答後にギフト受取画面に進んでいただきます。 手順につきましては次のとおりご対応ください。 ①ギフト受取トップ画面にて、ご案内状（裏面）に記載しております「お客さま専用ID（8桁）」を入力ください。 ②「ギフトを受取る」ボタンを押して、ギフトポイントをお受取りください。 ③giftee Box 画面が表示されますので、当画面にて掲載されている商品一覧から、好きな商品をお選びください。 ※選択されたギフトには有効期限がありますので、期限内に対象店舗等でお引き換えください。なお、ギフト交換後に表示される引換画面をブックマークしておくことで、好きなタイミングでご利用いただけますので、ご都合に合わせてご設定ください。
Q32. アンケートの回答は完了したが、ギフトの受取をせずに画面を閉じてしまった。または、ギフトの受取を失念したが、どうすればいいか。
A32. ご案内状（裏面）に記載の手順で、再度アンケート画面にログインいただくことで、アンケート回答完了時点のギフト受取画面に進んでいただけます。受取画面にアクセス後、【Q31】の手順でギフトをお受取りいただけます。
Q33. ポイントや電子マネー等への交換をする際に、事前に確認しておくことはありますか。
A33. ポイントや電子マネー等への交換には、交換先サービスの事前登録が必要な場合があります。あらかじめ登録状況をご確認ください。
Q34. 交換後にギフトの変更はできるか。
A34. 交換後のギフトの変更はできません。交換前に商品内容や利用条件をご確認のうえ、お手続きください。
Q35. ギフトに有効期限はあるのか。
A35. ギフトによって有効期限が異なります。有効期限はギフト交換時に表示されますので、期限内にご利用ください。
Q36. 上記以外にデジタルギフトのお受取り方法や利用方法について、詳しく知りたい。
A36. 上記で解決できないデジタルギフトのお受取りやご利用に関するご質問については、以下のギフトボックス（giftee Box）の「よくあるご質問」をご確認ください。 【ギフトボックス（giftee Box） よくあるご質問】 ※外部サイトへ移動します。 https://giftee-user.zendesk.com/hc/ja/categories/15420749021337

以上