

2018年3月14日

J.D. パワー アジア・パシフィック

J.D. パワー 2018年生命保険契約満足度調査

CS（顧客満足度）に関する調査・コンサルティングの国際的な専門機関である株式会社 J.D. パワー アジア・パシフィック（本社：東京都港区、代表取締役社長：鈴木郁、略称：J.D. パワー）は、2018年生命保険契約満足度調査の結果を発表した。

顧客満足度ランキングは、ランキング対象となった25社中、プルデンシャル生命が671ポイントで総合満足度第1位となった。プルデンシャル生命は、「顧客対応」（業界平均より+53ポイント）、「手続・書類」（同+44ポイント）で最高評価となった。第2位はソニー生命（663ポイント）で、「商品提供」（業界平均+31ポイント）で最高評価だった。また、第3位はライフネット生命（648ポイント）であった。

◆保険募集人による契約時の説明量は増加◆

2016年5月の保険業法改正から半年後に実施された前回調査では、保険募集人による「意向把握義務」や「情報提供義務」の説明があった場合、顧客の保険商品への理解度が高まるという結果が得られた。

業法改正から約一年半が経過した今回、保険募集人から顧客に対する説明がどのくらい進んでいるのかを調査したところ、「契約時における担当者による説明内容」の13項目全てで「説明があった」とする割合が増しており、業界全体で契約時の顧客に対する説明量の増加が確認できた。

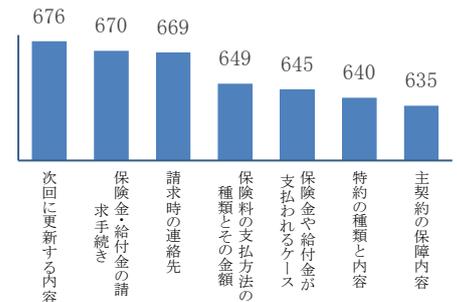
特に、「特約の種類と内容」、「保険金や給付金が支払われるケース」、「保険金や給付金が支払われないケース」、「保険金・給付金の請求手続き」については、前年に比べ3ポイント以上の上昇となり、特約や支払いに関する具体例の提示説明も進んでいることを示している。

改正保険業法において、保険募集人が商品を分かりやすく説明することを定めた動きに沿うものである。

◆契約後に顧客が何をすればよいかを説明することが満足度向上のカギ◆

保険募集人による説明に対する顧客満足度を分析すると、「次回に更新する内容」、「保険金・給付金の請求手続き」、「請求時の連絡先」に関する説明があった場合の満足度が高かった。一方、「主契約の保障内容」、「特約の種類と内容」、「保険金や給付金が支払われるケース」、「保険料の支払方法の種類とその金額」に関する説明への満足度が低いことがわかった。

このことから、商品・契約内容に関する説明のみならず、契約後に顧客が何をすればよいかをきちんと説明することが、高い顧客満足度につながることも明らかになった。



《2018年 J.D. パワー 生命保険契約満足度調査概要》

年に一回、直近1年以内に生命保険を新規契約・更新手続きを行った顧客を対象に、契約プロセスにおける保険会社に対する満足度や各種活動実態を明らかにする調査。

実施期間：2017年12月 調査方法：インターネット調査 回答者数：10,016人

顧客満足度の測定に当たっては、総合満足度に対する影響度の大きい順に、「顧客対応」（34%）、「手続・書類」（28%）、「支払保険料」（20%）、「商品提供」（18%）の4つのファクター（カッコ内は影響度）、さらに、これらのファクターにおける複数の詳細項目に対する評価を基に、顧客の総合的な満足度（1,000点満点）を算出している。

*J.D. パワーが調査結果を公表する調査はJ.D. パワーが第三者機関として自主企画し実施したものです。

《本リリースに関するお問い合わせ》

株式会社 J.D. Power Asia Pacific コーポレート コミュニケーション

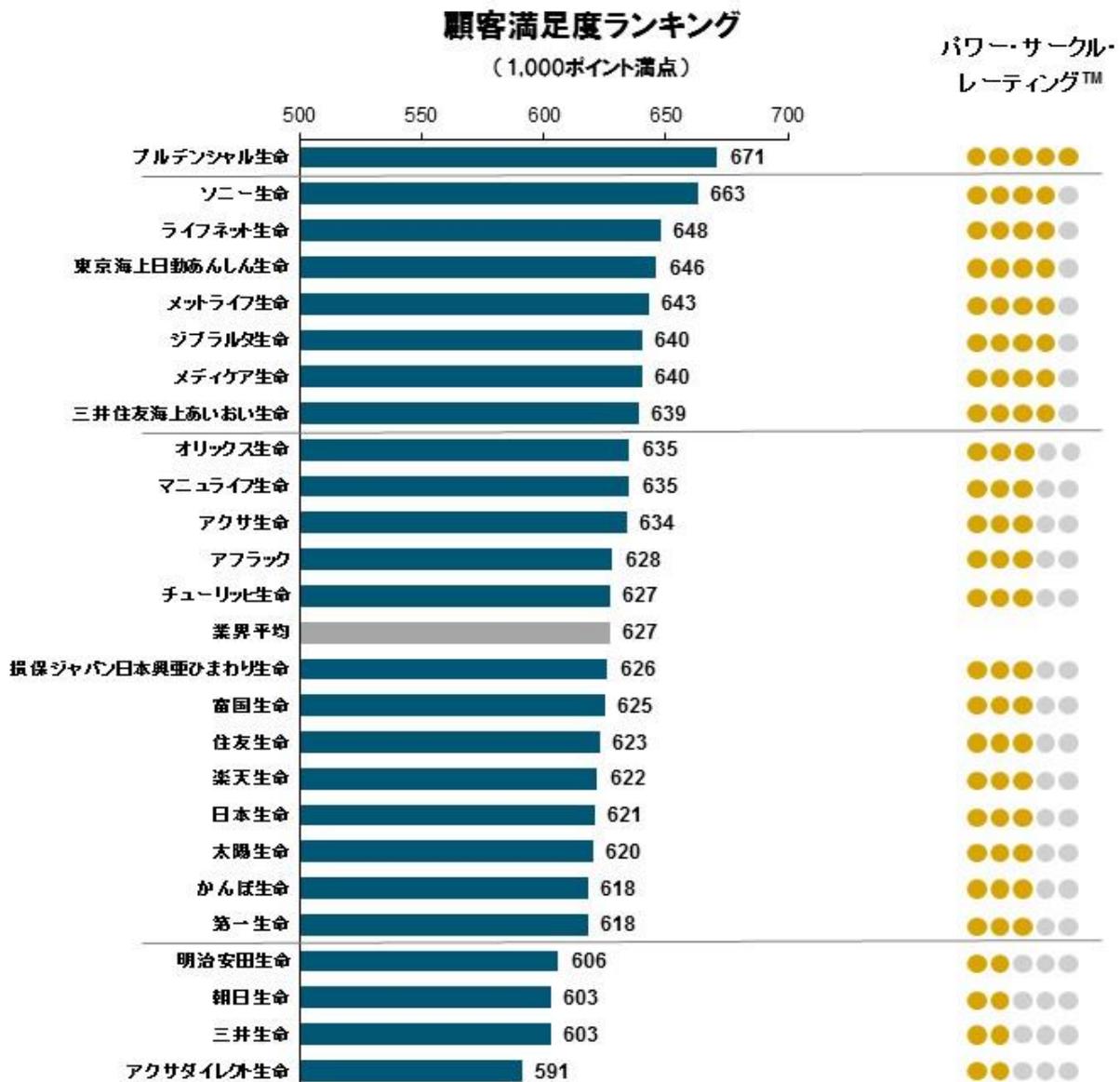
担当：北見 TEL: 03-4570-8410 E-mail: cc-group@jdpa.com

【ご注意】本紙は報道用資料です。弊社の許可なく本資料に掲載されている情報や結果を広告や販促活動に転用することを禁じます。

J.D. パワーについて：

J.D. パワー（本社：米国カリフォルニア州コストメサ）は顧客満足（CS）に関するインサイト並びにパフォーマンス改善のためのソリューションを提供する国際的なマーケティング情報サービス企業です。1968年に創業し、現在、北米、南米、ヨーロッパ、アジア（東京、シンガポール、北京、上海、バンコク）に計16の拠点を置き、毎年、世界中で数百万人にのぼる消費者やビジネス・ユーザーを対象に、品質や顧客満足に関する調査を実施しています。J.D. パワーは、国際的なオルタナティブ投資会社でプライベート・エクイティ企業であるXIOグループ（本社：ロンドン、創業者：Athene Li, Joseph Pacini, Murphy Qiao, Carsten Geyer）の投資先企業のひとつです。詳しくは弊社ウェブサイト <http://japan.idpower.com> をご覧ください。

J.D. パワー 2018年生命保険契約顧客満足度調査SM



注) FWD富士生命、第一フロンティア生命、ネオファースト生命は少数サンプルのためランキングに含まれていません。

出典: J.D. パワー 2018年生命保険契約顧客満足度調査SM

レーティングの説明
 ●●●●● ベスト
 ●●●●○ ベター
 ●●●○ アベレージ
 ●●○ それ以外

本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。
 報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、上記出典を明記して下さい。