

2018年3月19日
J.D. パワー アジア・パシフィック

J.D. パワー 生命保険金請求対応満足度調査

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 生命保険金請求対応満足度調査の結果を発表した。

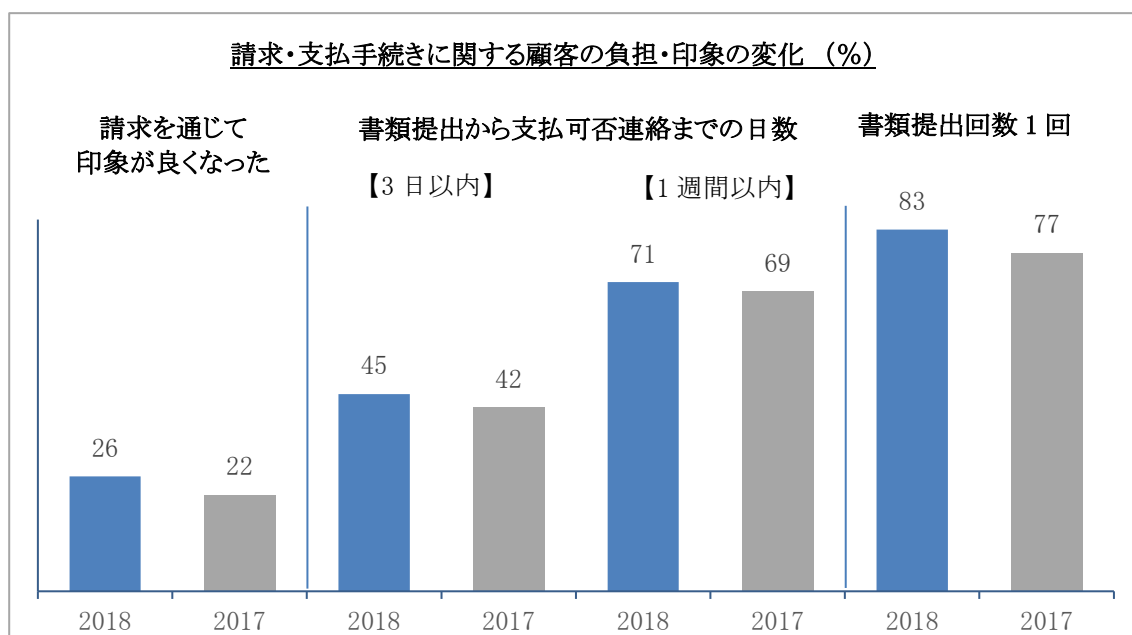
顧客満足度ランキングは、ランキング対象となった 23 社中、損保ジャパン日本興亜ひまわり生命とプルデンシャル生命が 678 ポイントで同率の総合満足度第 1 位となった。損保ジャパン日本興亜ひまわり生命は「保険金支払」で、プルデンシャル生命は「顧客対応」でそれぞれ高評価だった。3 位はメットライフ生命（669 点）で、「請求・手続」で高評価だった。

◆請求・支払手続きでの顧客の負担軽減が大きく進む傾向◆

請求時における顧客満足度の業界平均は昨年比 +6 ポイントと上昇し、ファクター別では「請求手続」、「保険金支払」でプラスとなった。

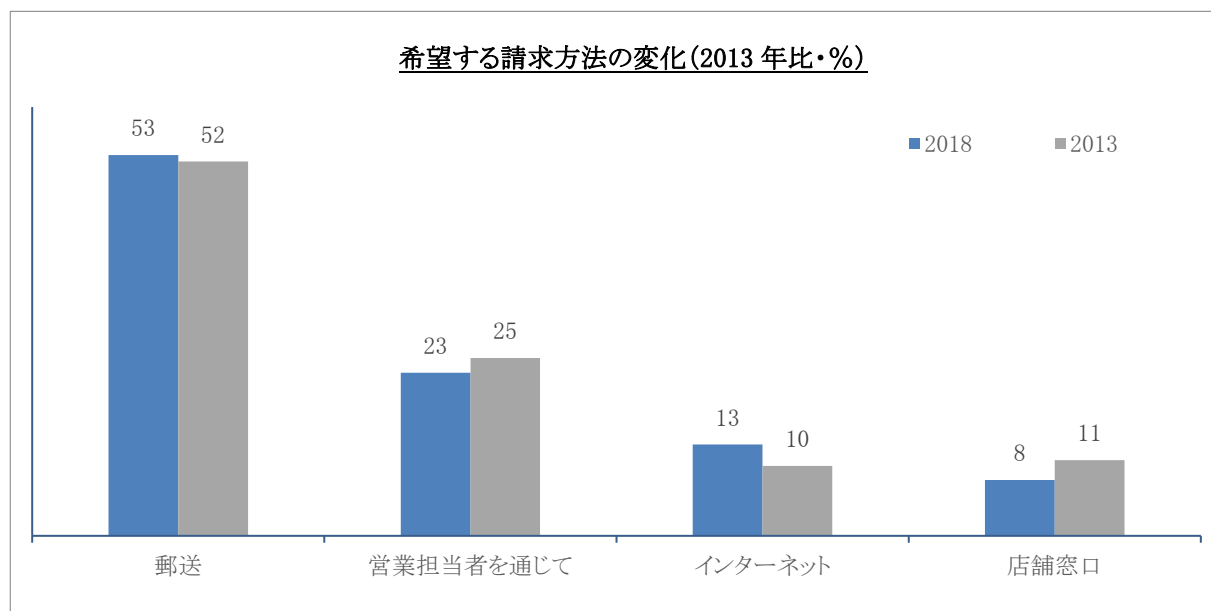
書類提出から保険金・給付金支払可否の連絡までの日数をみると「3 日以内」、「1 週間以内」の割合が増え、請求書類の提出回数では「1 回」の割合が増えている。業界全体として支払までの審査期間の短期化傾向が見られる。また、請求を通じた各保険会社に対する顧客の印象の変化をみると「契約時よりよくなった」が増えている。このことから、保険金支払時の一連の手続きに対する顧客の負担軽減が「請求手続」、「保険金支払」の満足度向上に繋がっており、そのことが業界平均の顧客満足度を高めているといえる。

ただし、顧客の負担軽減傾向は、ランキング上位各社を中心に業界全体にみられる傾向であり、同質化が進んでいるとも言える。



◆請求方法に対するニーズが多様化のきざし◆

こうした中で注目したいのは「希望する請求方法」である。2013年から聴取している同項目について経年変化をみると、「郵送」が2013年の52%から53%に、「インターネット」が2013年の10%から13%に増加している。対して「営業担当者を通じて」が2013年の25%から23%、「保険会社や保険代理店の店舗窓口」が2013年の11%から8%へと減少していることがわかった。人を介さずインターネットや郵送で手続きを済ませたいという消費者のニーズを受け、請求方法が多様化していることがわかる。



《2018年 J.D. パワー 生命保険金請求対応満足度概要》

年に一回、直近1年以内に生命保険金・給付金の申請手続きを行った顧客を対象に、請求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：7,980人

生命保険金・給付金請求時の総合満足度を構成するファクターは、総合満足度に対する影響度の大きい順に「顧客対応」(39%)、「保険金支払」(37%)、「請求手続」(24%)となっている(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、総合満足度(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》

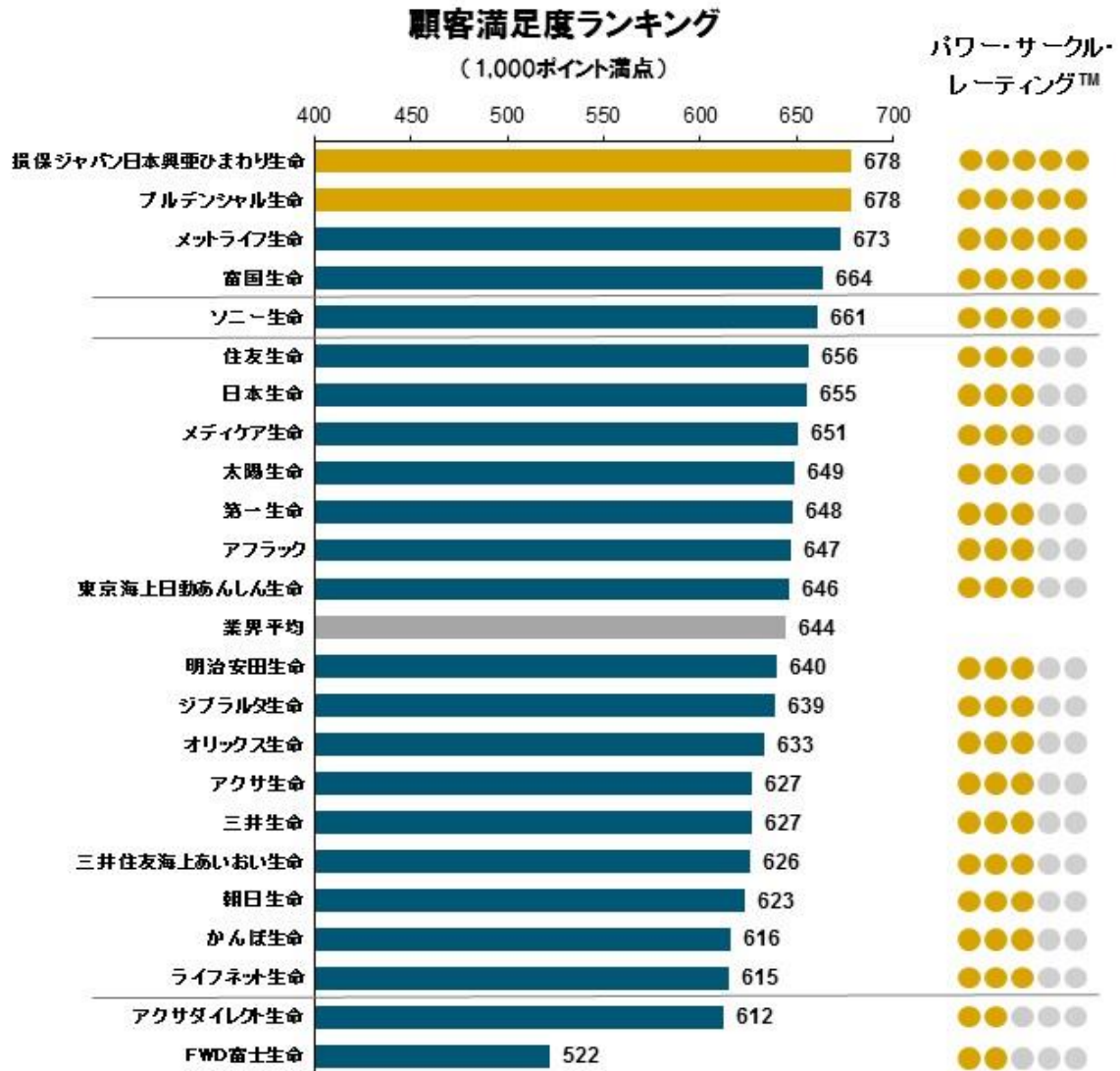
株式会社 J.D. Power Asia Pacific コーポレート コミュニケーション
担当：北見 TEL: 03-4570-8410 E-mail: cc-group@jdpa.com

【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.jdpower.com> をご覧ください。

J.D. パワー 2018年生命保険金請求対応満足度調査SM



注) SBI生命、大同生命、チューリッヒ生命、マニユライフ生命、三井住友海上プライマリー生命、楽天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。

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

出典: J.D. パワー 2018年生命保険金請求対応満足度調査SM

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。