

2019年3月6日
J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2019 年 生命保険保全手続満足度調査SM

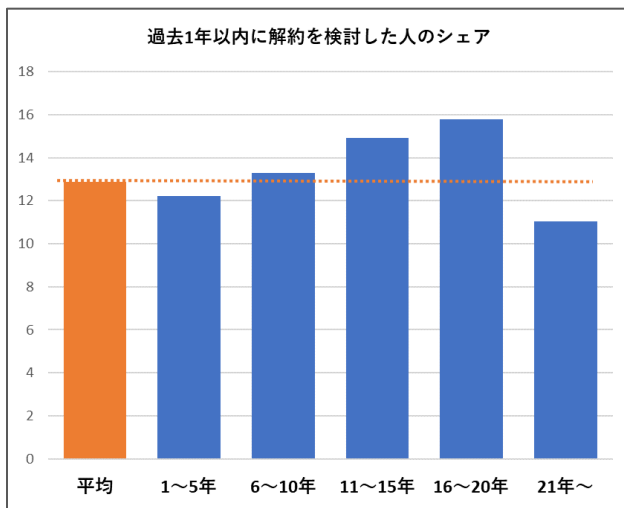
～契約期間 11 年以上の顧客への適切な情報提供が重要～

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 ジャパン（本社：東京都港区、代表取締役社長：山本浩二、略称：J.D. パワー）は、**2019 年生命保険保全手続満足度調査SM**の結果を発表した。

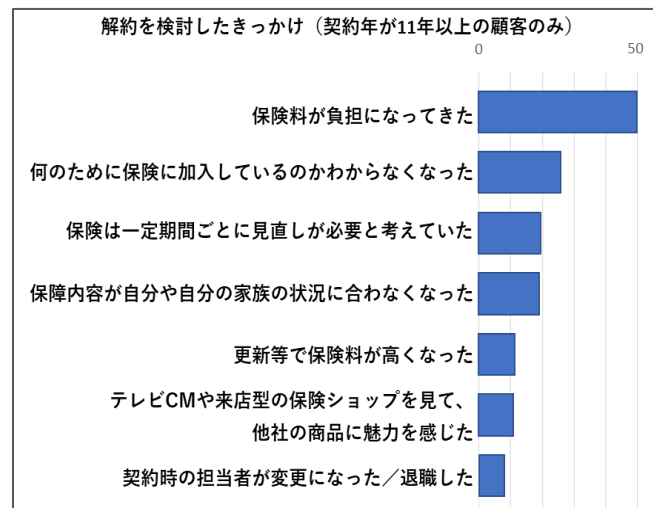
契約期間が 11 年を超えると解約のリスクが高まる。

生命保険は、ライフステージの変化とともに見直しの時期が訪れる。そのタイミングに担当者がアプローチをしているか、適切な助言をしているか否かは、顧客の継続維持において重要な分かれ目となる。ここでは顧客の契約年数に着目し、顧客が求めているものが何かを分析した。

まず「契約年数」と「解約を検討した経験」をみると、契約期間が 11 年を経過すると解約を検討しはじめる傾向が高まることがわかった。解約検討のきっかけをみると、「保険料が負担になってきた」「何のために保険に加入しているのかわからなくなってきた」「保障内容が自分や自分の家族の状況に合わなくなってきた」「保険は一定期間ごとに見直しが必要と考えていた」などが挙がることから、ライフステージの変化とともに保険の見直しの必要性を感じていることがわかる。



出典：J.D. パワー 2019 年 生命保険保全手続満足度調査SM



出典：J.D. パワー 2019 年 生命保険保全手続満足度調査SM

保険料の金額が見直しのきっかけ、そのタイミングで必要な情報が十分届いていない。

実際に契約 11 年目以上の顧客が契約内容の見直しを行った内容を見ると、「月々の支払金額」や「保障内容・範囲」が多く挙がっている。先にみたように、主に保険料の負担が理由で月々の支払金額の見直しを行っており、ライフステージの変化によって保障内容の見直しを行っている。

このようなタイミングで、実際に保険会社や代理店等から説明や案内があったかを聴取したところ、「案内がなかった」という顧客が60%を超えており、顧客をつなぎとめる重要なタイミングに十分な顧客対応がなされていない現状が明らかになった。

顧客の生活変化やニーズを把握し、いかに良いタイミングで顧客にとって有益な情報提供や適切な助言ができるかが、長期間契約を継続しているロイヤルティの高い顧客をつなぎ留め、顧客満足度を高めるカギといえよう。

4年連続でプルデンシャル生命が総合ランキング第1位

第1位：プルデンシャル生命（695ポイント）

4年連続の総合満足度 No.1。「顧客対応」「連絡・案内」「手続・書類」の3ファクターで最高評価。

第2位：ソニー生命（682ポイント）

3年連続の2位。

第3位：富国生命（672ポイント）

前年の8位から3位へ大きく総合満足度を向上。

《J.D. パワー 2019 年生命保険保全手続満足度調査SM概要》

生命保険加入後1年超経過し、直近1年以内に請求を行っていない顧客を対象に、保全期にある顧客の実態を捉える調査。対象者のうち、直近1年に保全の手続きや問合せを行った経験のある顧客に対しては、問合せや手続きにおける保険会社・保険代理店の活動実態や満足度を聴取している。

■実施期間：2018年12月 ■インターネット調査 ■回答数：16,489人

保全手続き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」（43%）、「連絡・案内」（35%）、「手続・書類」（23%）となっている（カッコ内は影響度）。

更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。

【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。

《本リリースに関するお問い合わせ》

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

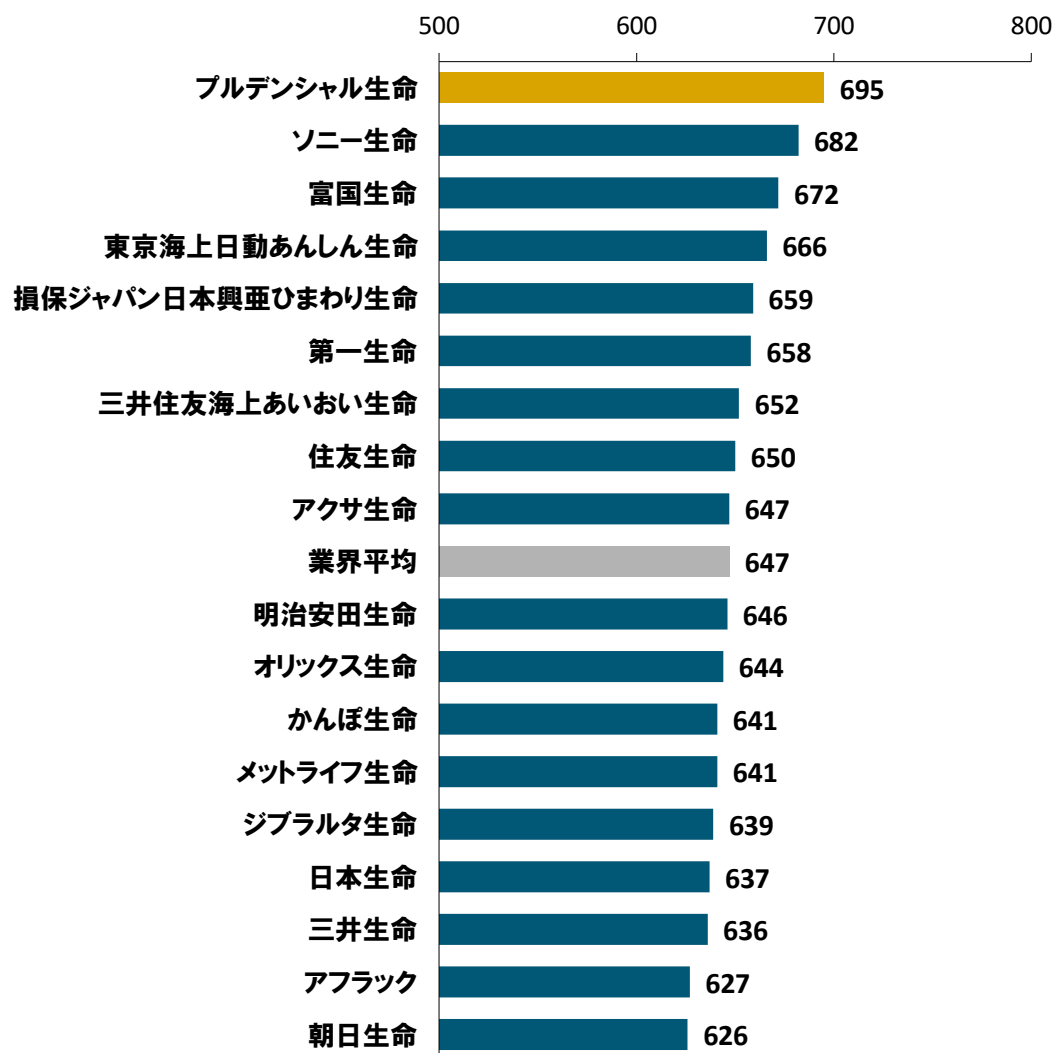
担当：北見 TEL: 03-4570-8410 E-mail: cc-group@jdpa.com

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タメサ）は消費者のインサイト、アドバイザリーサービス、データ分析における国際的なマーケティングリサーチカンパニーです。企業の顧客満足度改善やパフォーマンス向上のソリューション提供のため、現在、北米、南米、アジアパシフィック、ヨーロッパでビジネスを展開しています。

J.D. パワー 2019年生命保険保全手続満足度調査SM

顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)



注) メディケア生命、ライフネット生命、チューリッヒ生命、マニユライフ生命、太陽生命、アクサダイレクト生命、FWD富士生命、楽天生命は少数サンプルのためランキングには含まれていません。

出典: J.D. パワー 2019年生命保険保全手続満足度調査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ください。