

2018年3月15日
J.D. パワー アジア・パシフィック

J.D. パワー 生命保険保全手続満足度調査

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 生命保険保全手続満足度調査の結果を発表した。

顧客満足度ランキングは、調査対象となった18社中、プルデンシャル生命が656ポイントで総合満足度第1位となった。同社は「顧客対応」（業界平均+73ポイント）、「手続・書類」（同+43ポイント）、「連絡・案内」（同+41ポイント）の全ファクターで2位以下を大きく上回る最高評価だった。第2位はソニー生命（638ポイント）、第3位は東京海上日動あんしん生命（624ポイント）で、1位から3位は前年と同じランキングとなった。

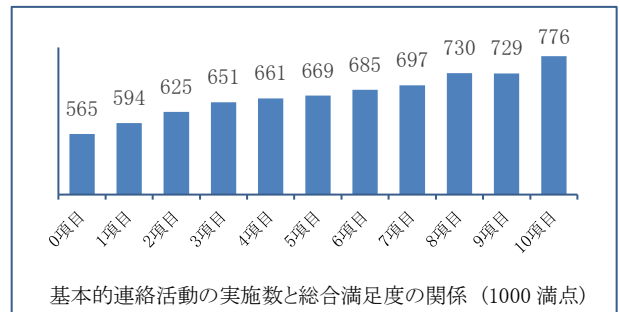
◆『基本連絡型活動』は活動量、『案内・提案型活動』はニーズやタイミングが重要◆

本調査では、顧客に対するフォロー活動に関して、『基本連絡型活動』10項目、『案内・提案型活動』10項目の計20項目で活動有無を聴取している。『基本連絡型活動』には「契約内容に関する疑問点などの確認」、「契約内容の説明」、「登録住所や受取人名義の確認」などの項目が含まれ、『案内・提案型活動』には「新商品の案内」、「付帯サービスの案内」、「保険料見直しに関する案内」などの項目が含まれる。

『基本連絡型活動』では、「あった」と回答した項目数が多いほど顧客満足度が高まることわかった。つまり、基本連絡型フォロー活動は、実施するほど満足度が上がり、実施しなければ下がる、保険会社にとってまさに必須活動であるといえる。

一方で、『案内・提案型活動』では異なる傾向がみられた。5つまでは「あった」と回答した項目数が多いほど満足度が上がるが、それ以上では比例関係はみられなかった。また、具体的に顧客が重視する提案内容としては、「保険料の見直し（増減）に関する案内」、「医療・介護・年金等社会保障制度の説明や案内」「特約の案内」が上位3項目となった。このような結果から、案内・提案型のフォロー活動では、顧客のニーズやタイミングを見極めた活動が重要であることが読みとれる。

保全期においても、顧客との接点創出のためのフォロー活動が重要である。顧客満足度やロイヤルティを高める上で、連絡内容や顧客のニーズに合わせた顧客接点を意識することが鍵となるだろう。



《2018年 J.D. パワー 生命保険保全手続満足度調査概要》

年に一回、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明らかにする調査。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：2017年12月 調査方法：インターネット調査 回答者数：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）。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。

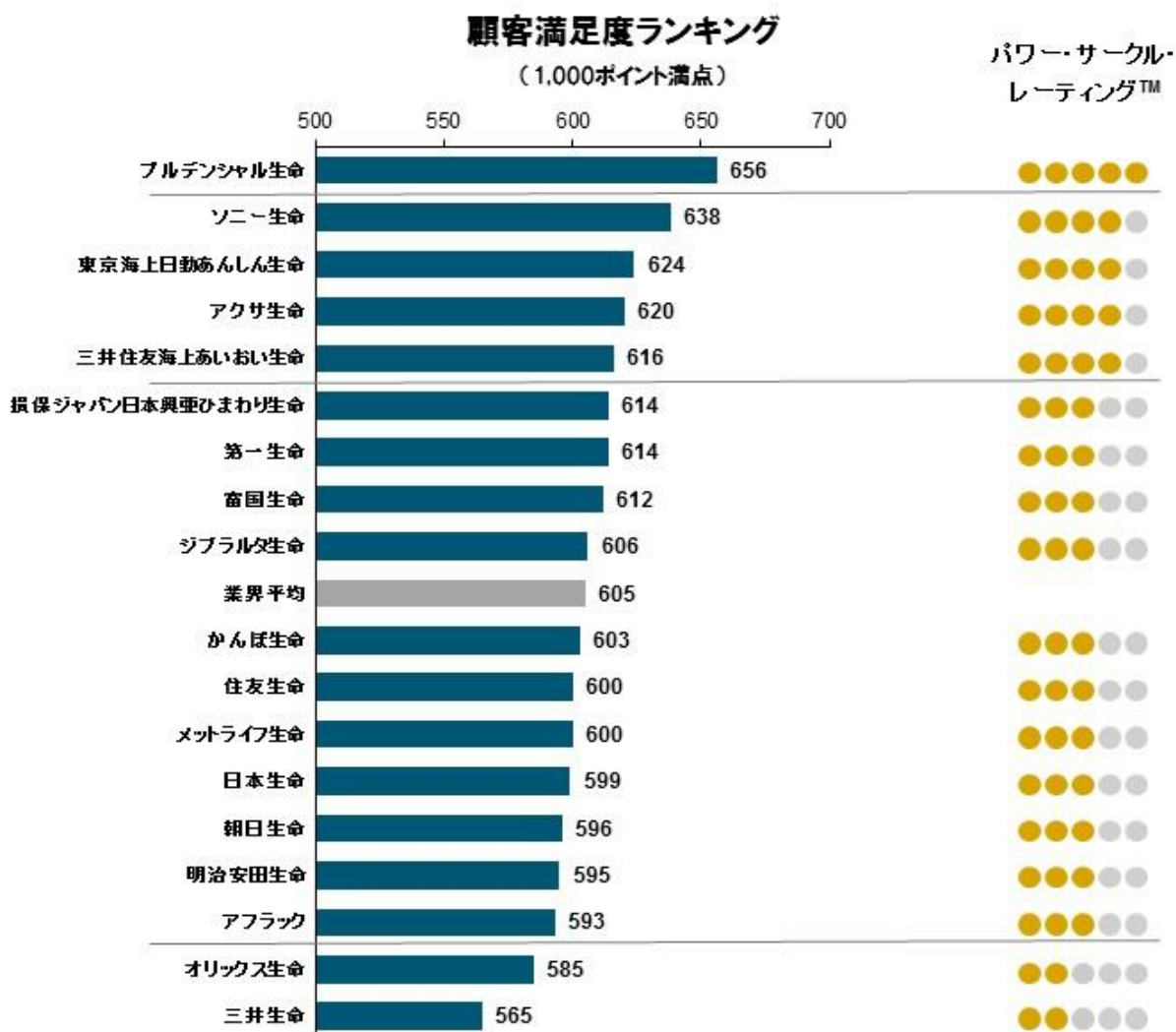
《本リリースに関するお問い合わせ》
株式会社 J.D. Power Asia Pacific コーポレート コミュニケーション
担当：北見 TEL: 03-4570-8410 E-mail: cc-group@jdpa.com

【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年生命保険保全手続満足度調査SM



注) アクサダイレクト生命、FWD富士生命、大同生命、太陽生命、チューリッヒ生命、マニユライフ生命、メディケア生命、ライフネット生命、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下さい。