



2018年7月12日
J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2018年自動車保険事故対応満足度調査 ～業界全体で、より丁寧で迅速な対応に～

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、**2018年自動車保険事故対応満足度調査**の結果を発表した。

◆事故直後の対応改善により業界全体でロイヤルティアップ◆

当調査は毎年実施しており、顧客満足度のみならず、保険会社と顧客との接点について経年変化を見ることが出来る。事故後の保険会社への連絡方法の9割以上を占める「電話」での保険会社と顧客のやり取りの実態を5年前と比較したところ、下記のような変化が確認できた。

- ・事故受付完了までに電話をかけた平均回数：1.7回（5年前とほぼ変わらず）
- ・事故受付完了までの所要時間（事故受付の通話時間）：長くなった（2013年：23分 < 2018年：26分）
- ・担当者から折り返し電話がくるまでの時間：短くなった（2013年：6.1時間 > 2018年：5.5時間）

このことから、事故発生後の最初の接点となる事故受付連絡は、より時間をかけて丁寧に行われており、事故受付後の保険会社の手続対応は、よりスムーズになっていると言える。

このような対応の改善は業界全体の顧客満足度向上につながっている（2013年：691ポイント < 2018年：695ポイント）。また、契約保険会社の見直し検討率が下がり（2013年：53% > 2018年：50%）、他人への推奨意向が上がっており（2013年：54% < 2018年：59%）、ロイヤルティを高める結果にもなっていることがわかった。

◆自動車保険事故対応総合満足度ランキング、ソニー損保が第1位◆

第1位：ソニー損保（1000ポイント満点中736ポイント）

「調査/認定結果」「修理サービス」「代車/レンタカーサービス」「保険金支払」でトップ評価

第2位：東京海上日動（723ポイント） **第3位：AIG損保**（706ポイント）

《2018年 J.D. パワー自動車保険事故対応満足度調査概要》

年に一回、自動車保険（任意保険）の契約者を対象に、過去2年以内における契約先保険会社への事故連絡（保険金請求）経験についての満足度を聴取した調査。今年で8回目となる。

■実施期間：2018年5月 ■調査方法：インターネット ■回答者数：4,635人

満足度の測定にあたっては、「保険金支払」「事故対応担当者」「事故受付体制」「調査/認定結果」「修理サービス」「代車/レンタカーサービス」の6つのファクター（要素）を設定し、各ファクターの総合満足度に対する影響度をもとに、総合満足度スコアを算出した（1,000ポイント満点）。

* 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》

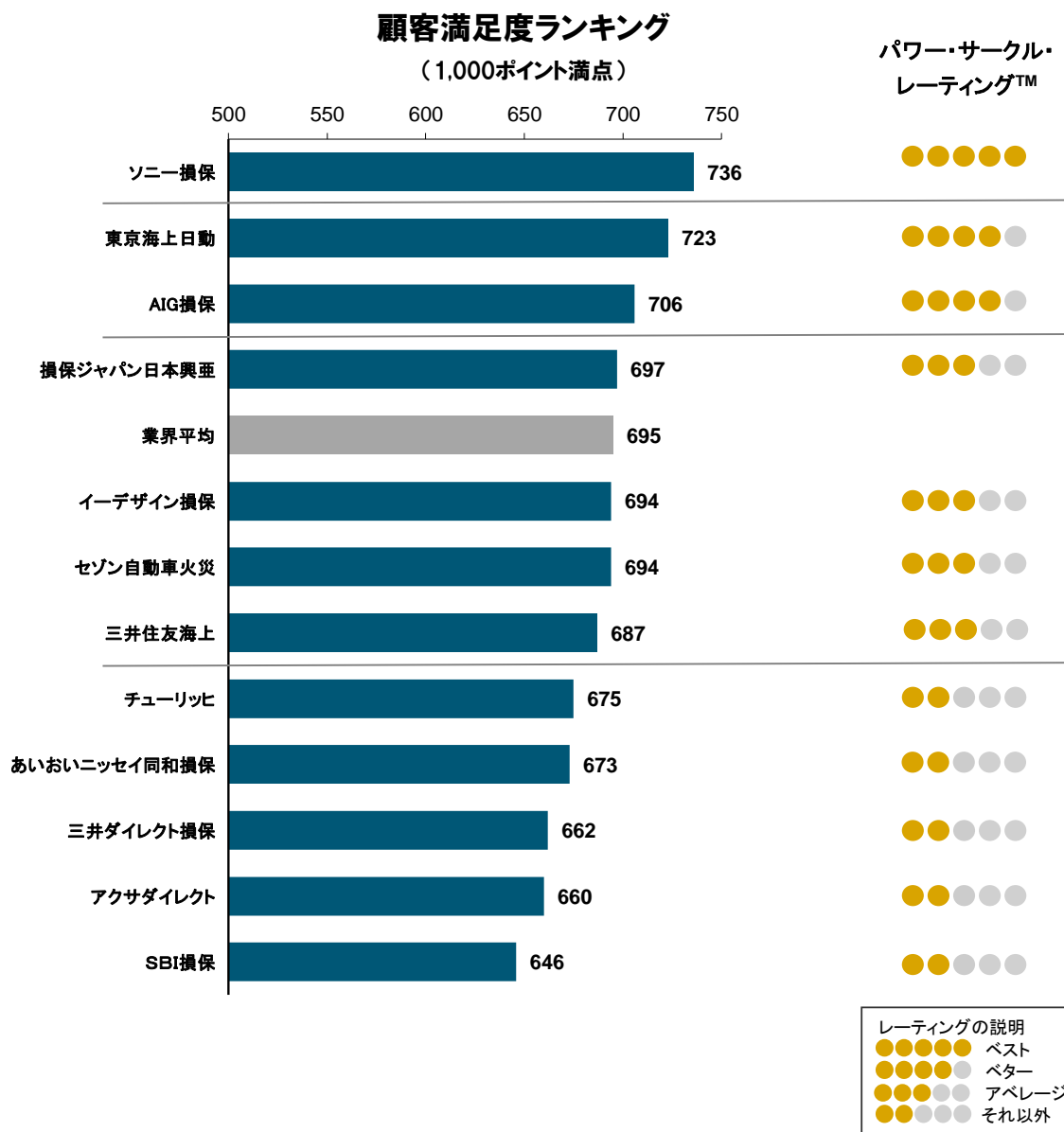
株式会社 J.D. Power Japan コーポレート コミュニケーション
担当：北見 TEL：03-4570-8410 E-mail：cc-group@jdpa.com

【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.idpowecom> をご覧ください。

J.D. パワー 2018年自動車保険事故対応満足度調査SM



出典: J.D. パワー 2018年自動車保険事故対応満足度調査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。