



Press Release

2018年7月10日
J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2018年自動車保険契約者満足度調査 ～提案型の情報提供がCS向上のカギ～

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年自動車保険契約者満足度調査**の結果を発表した。

各調査の総合満足度ランキングは次の通りとなった。

<代理店系保険会社部門>

第1位：楽天損保（旧 朝日火災） 657 ポイント

「契約内容／契約手続き」「価格」「保険証券」「顧客対応（代理店）」の4ファクターで最高評価

第2位：AIG 損保 656 ポイント

第3位：東京海上日動 644 ポイント

<ダイレクト系保険会社部門>

第1位：ソニー損保 681 ポイント

「契約内容／契約手続き」「顧客対応」「事故対応／保険金支払」の3ファクターで最高評価

第2位：セゾン自動車火災 673 ポイント

第3位：セコム損保 666 ポイント

◆提案型情報の提供が満足度向上へ◆

代理店系保険会社部門の業界平均は638ポイントで、前年より+22ポイントであった。

保険会社／代理店から契約者への直近1年間の情報提供を確認したところ、情報提供量の増加は年々上昇し、その種類も広がりを見せている。特に保険専門の代理店からの情報提供量が充実しており、中でも「契約内容の変更依頼などの際の連絡先」「他の保険商品の紹介」といった情報の提供が進む傾向が見られる。

契約期間中に「情報提供があった」と回答した人と、「なかった」と回答した人の満足度に大きな差が見られた。特に「加入している保険についてのリスク判断や提案」といった契約者の気づきに関する情報や、「地域の情報、生活に役立つ情報提供」といった付加価値情報の提供が顧客満足度向上に大きく寄与することがわかった。

また、このような顧客へのフォローは、次の契約の更新意向に好影響をもたらすこともわかっている。基本的な情報提供に加え、質の高い提案活動量を増加させることが、既存契約者の満足度を向上させ、しいてはロイヤルティを高めるといえる。

《2018年 J.D. パワー自動車保険契約者満足度調査概要》

年に一回、自動車保険（任意保険）の契約者を対象に実施し、契約保険の内容、契約期間中の自動車事故保険金請求時の対応、各種手続きや問い合わせ時の保険会社・代理店の対応実態や満足度を明らかにする調査。今年で8回目となる。

■実施期間：2018年5月

■調査方法：インターネット調査

■回答者数：7,780人

満足度の測定にあたっては、「契約内容／契約手続き」「価格」「保険証券」「顧客対応」「事故対応／保険金支払い」の5つのファクターを設定し、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ている（1,000ポイント満点）。商品の主な販売方法をもとに「代理店系保険会社」と「ダイレクト系保険会社」の2部門に分け、それぞれの顧客満足度を測定している。セグメントの定義は以下のとおり。

代理店系：専門代理店や車の販売店などの保険代理店をベースに事業を展開する保険会社

ダイレクト系：代理店を介さずに、主にインターネットや電話などで契約者と直接契約する保険会社

*J.D. パワーが調査結果を公表する全調査は、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》

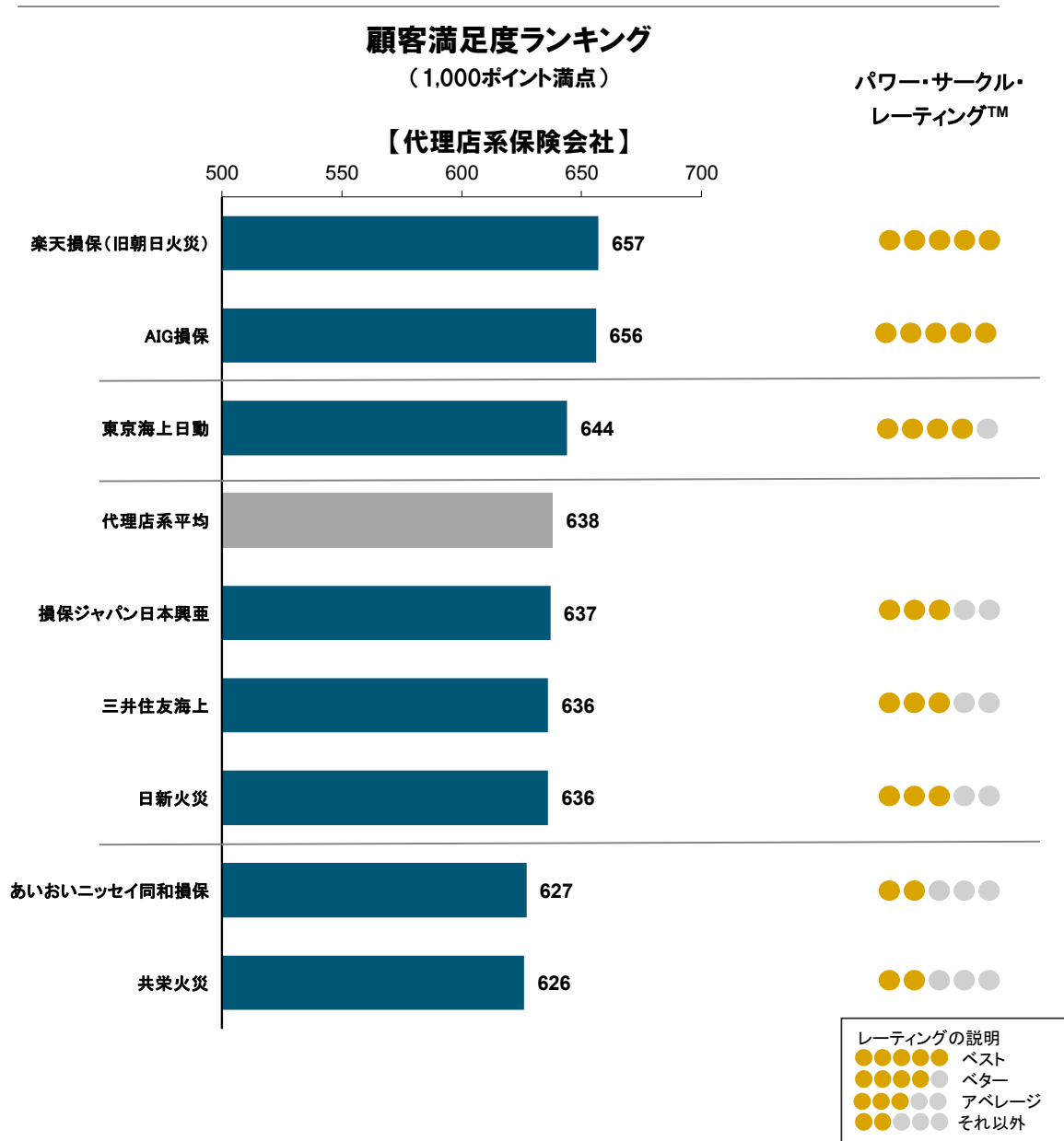
株式会社 J.D. Power Japan コーポレート コミュニケーション
担当：北見 TEL: 03-4570-8410 E-mail: cc-group@jdpa.com

【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.jdpowecom> をご覧ください。

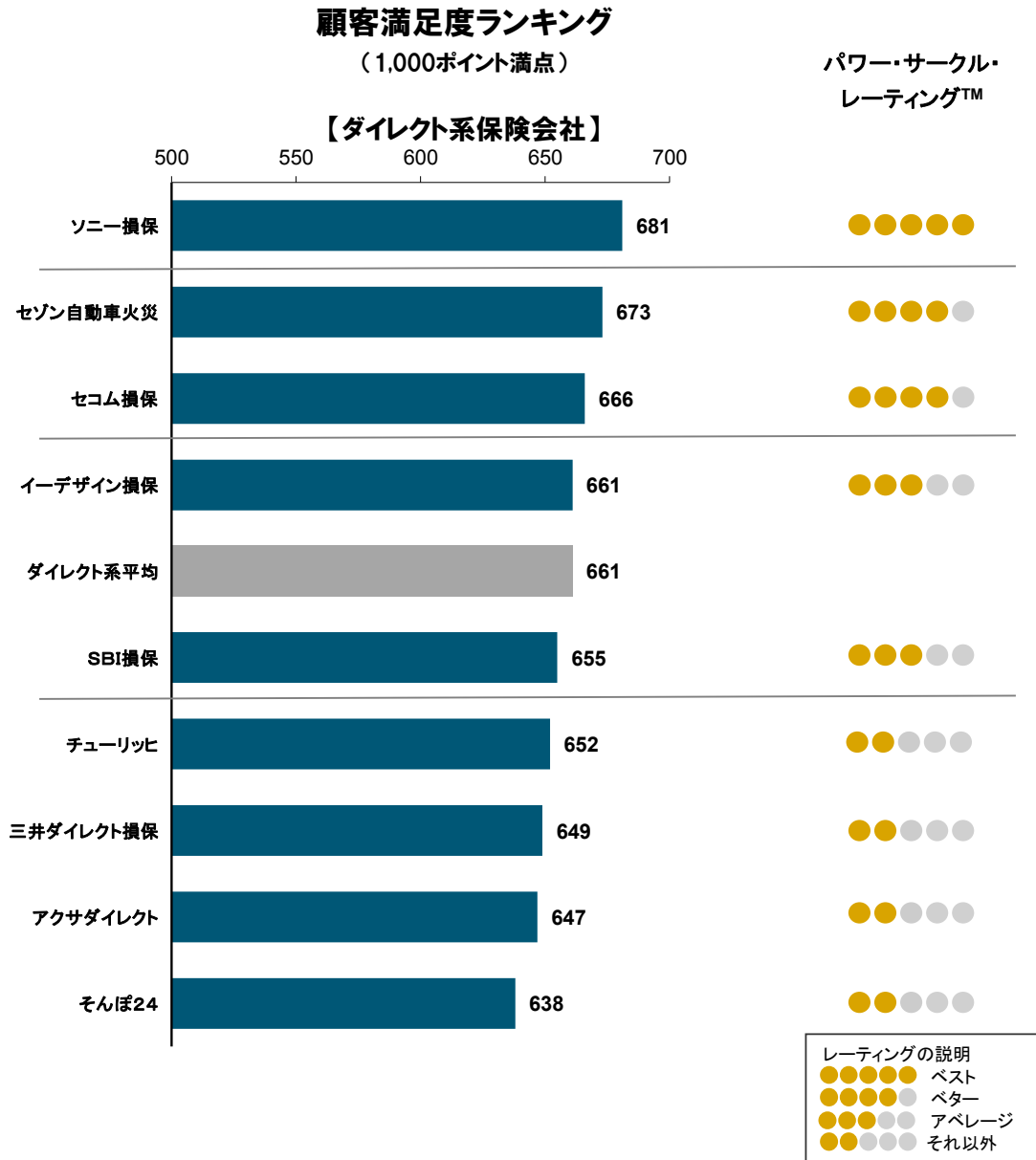
J.D. パワー 2018年自動車保険契約者満足度調査SM



出典: J.D. パワー 2018年自動車保険契約者満足度調査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。

J.D. パワー 2018年自動車保険契約者満足度調査SM



出典: J.D. パワー 2018年自動車保険契約者満足度調査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。