



Press Release

2018年7月10日
J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2018年自動車保険新規加入満足度調査 ～補償内容の説明の理解深化が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年自動車保険新規加入満足度調査**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） 661 ポイント

2年連続の総合満足度第1位。総合満足度に与える影響度が最も大きい「価格」で最高評価

第2位：AIG 損保 642 ポイント

第3位：東京海上日動 622 ポイント

<ダイレクト系保険会社部門>

第1位：ソニー損害保険 685 ポイント

「契約内容／契約手続き」「契約チャネルにおけるHP（契約手続きページ）」の2ファクターで最高評価

第2位：イーデザイン損保 682 ポイント

第3位：SBI 損保、セゾン自動車火災（タイ3位） 678 ポイント

◆保険業法改正後、補償内容の説明量に増加が見られるも、理解度にはつながらず◆

2016年5月の保険業法改正により保険募集人に「意向把握」「情報提供」が義務付けられ、顧客へのわかりやすく十分な情報提供が求められている。

本調査では、自動車保険加入時の補償内容の説明量が増えているかを業法改正前の2016年と比較した。契約加入前に実施される補償内容の説明有無について「説明があった」との回答は、代理店系で73%（2016年は70%）、ダイレクト系で64%（2016年は59%）となっており、業法改正後の説明量が増えていることが確認できた。

一方、保険の補償内容に対する理解度を聴取したところ、「十分理解している」との回答は、代理店系で16%（2016年は18%）、ダイレクト系で21%（2016年も21%）となっており、説明量の増加が補償内容の理解度の深化に結びついていないことがわかった。

補償内容を「十分理解している」と回答した人と「ある程度」しか理解していないと回答した人との満足度の差は、代理店系で81点（2016年は76点）、ダイレクト系で90点（2016年は82点）と以前に増して大きく、補償内容の理解度深化が顧客満足にもたらす影響は大きい。説明量だけでなく、理解度を深めるわかりやすい説明をすることが顧客満足度向上において重要である。

《2018年 J.D. パワー自動車保険新規加入満足度調査概要》

年に一回、新規の自動車保険契約者（他の保険会社から切り替えて加入した契約者を含む）を対象に実施し、契約保険の内容、契約手続き時の保険会社・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：6,336人

満足度の測定にあたっては、「契約内容／契約手続き」「価格」「契約チャネル」の3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

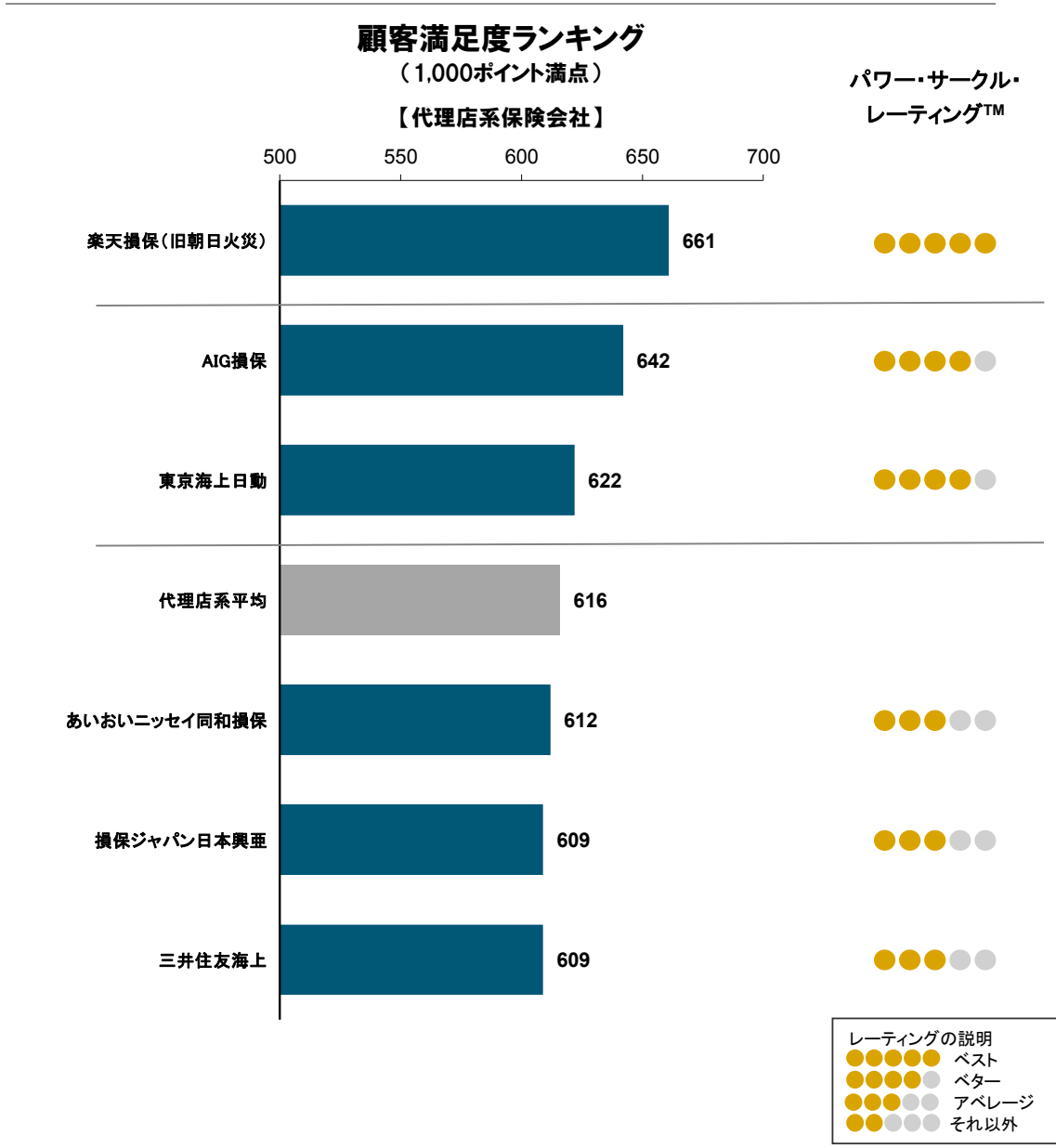
担当：北見 TEL: 03-4570-8410 E-mail: cc-group@jdpa.com

【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。

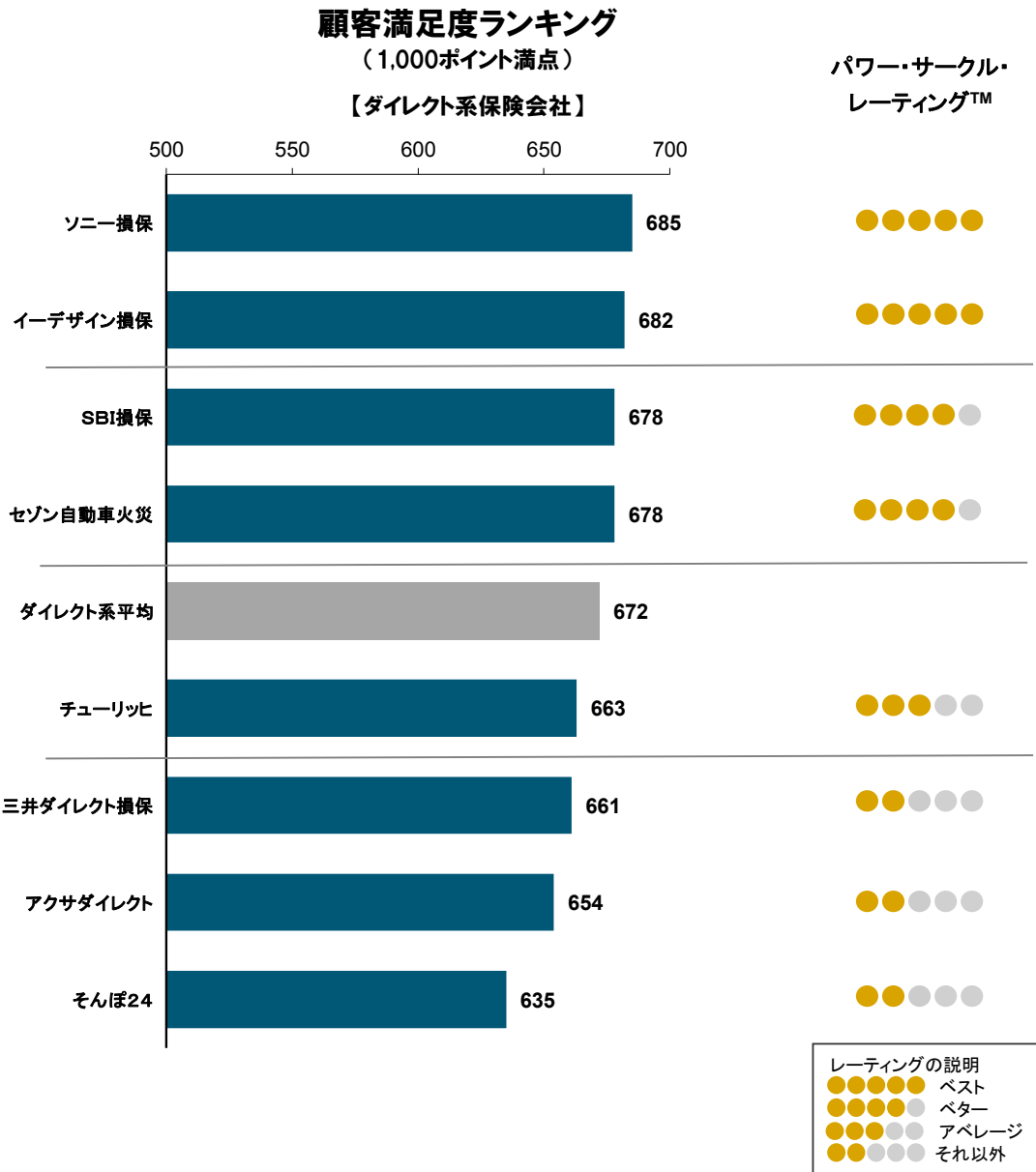
J.D. パワー 2018年自動車保険新規加入満足度調査SM



出典: J.D. パワー 2018年自動車保険新規加入満足度調査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年自動車保険新規加入満足度調査SM



出典: J.D. パワー 2018年自動車保険新規加入満足度調査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。