

2020年3月5日
J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2020年 生命保険保全手続満足度調査SM

～マイページの利用促進が保全期の満足度向上に貢献～

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、**2020年 生命保険保全手続満足度調査SM**の結果を発表した。

利用者の満足度高い「マイページ」

昨今、生命保険各社は「健康増進型保険」に注力している。新しい保険商品としての魅力だけでなく、今まで契約時と請求時が中心であった生命保険会社と顧客との接点が、保全期にも定期的に確保できる点という点においてもメリットがある。顧客との接点のツールとなる契約者専用ウェブサイト「マイページ¹⁾」は、従来は顧客にとってメリットを感じにくいものであったが、「健康増進型保険」ではマイページを通して、ポイントの付与や保険料の変動といった付加価値を顧客に提供しており、その役割が大きくなってきている。

本調査では、このマイページに着目し、利用実態や利用意向、満足度との関係について調査した。

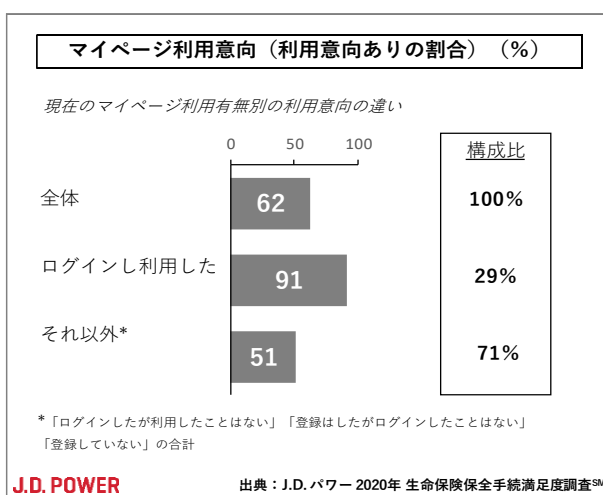
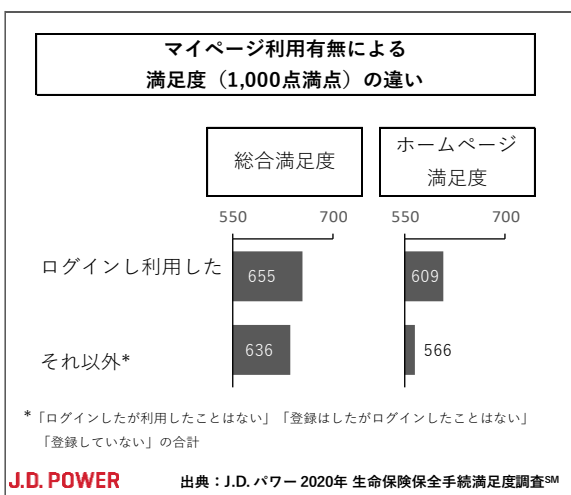
マイページ利用実態別に満足度をみると、「ログインし利用した」層はホームページに対する満足度が高いだけでなく、総合満足度も高く、マイページの利用が保全期の顧客満足度向上に寄与していることがわかった。

マイページの利用実態は、「ログインし利用した」が保全手続を行った顧客全体の約3割、「登録やログインの経験はあるが、利用していない」が約2割、「マイページの登録をしていない」が約5割だった。利用率は生命保険会社間で大きな差が見られ、最も高い生命保険会社では5割強、最も低い生命保険会社は1割未満だった。

一方、今後のマイページ利用意向については、全体として62%が利用の意向を示しており、顧客の興味・関心の高さがうかがえる結果となっている。詳しく見ると、マイページ利用者の91%が継続しての利用意向を示しているほか、現在利用していない層でも51%が利用意向を示している。

保全期における顧客との接点を増やし情報ニーズを満たすためには、マイページが有効であり、マイページの一層の利用促進が重要といえるだろう。

¹⁾ マイページ、契約者専用ページ、契約者専用サイトなど各社により呼称は異なるが、マイページと表記する



J.D. パワー グローバル・ビジネス・インテリジェンス部門 常務執行役員 梅澤希一のコメント

「低金利や人口の減少に加え、若年層の保険離れなどを背景に、生命保険会社の経営環境は引き続き厳しい状況にある。こうした中、契約者が顧客接点に価値を見出すことができる仕組みを作り、今までにない魅力を打ち出すことは顧客満足度の観点から重要な取り組みと言える。また、マイページで蓄積したデータを活用することで、これまで既往歴などで契約上の難しさを抱えていた層を新たに契約対象に加えるなど、中長期的な収益基盤の強化にもつなげることができるのではないか。」

J.D. パワー 2020 年 生命保険保全手続満足度 No.1 を発表

本調査で対象となった 16 社のうち、総合満足度で上位にランクした保険会社は下記の通り。

第 1 位：プルデンシャル生命 (689 ポイント)

5 年連続の 1 位。「顧客対応」「連絡・案内」「手続・書類」の全ファクターで最高評価。

第 2 位：ソニー生命、東京海上日動あんしん生命 (同点、671 ポイント)

《 2020 年 J.D. パワー生命保険保全手続満足度調査SM 概要 》

年に一回、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を対象に、保全期の問合せや手続きにおける保険会社・保険代理店に対する満足度や活動実態を聴取し明らかにする調査。今年で 9 回目の実施となる。

■実施期間：2019 年 12 月 ■調査方法：インターネット調査

■調査対象：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人

■調査回答者数：14,883 人

総合的な顧客満足度に影響を与えるファクターを設定し、各ファクターの詳細評価項目に関するユーザーの評価を基に 1,000 ポイント満点で総合満足度スコアを算出。顧客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が大きい順に、「顧客対応」(43%)、「連絡・案内」(34%)、「手続・書類」(23%)となっている(カッコ内は影響度)。

*J.D. パワーが調査結果を公表する全ての調査は、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。

【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。

《本リリースに関するお問い合わせ》

株式会社 J.D. Power Japan

メディア関係者様お問い合わせ：北見 (コーポレート コミュニケーション)

Tel : 03-4570-8410 E-mail : release@jdpa.com

業界関係者様お問い合わせ：西川 (GBI ファイナンス部門)

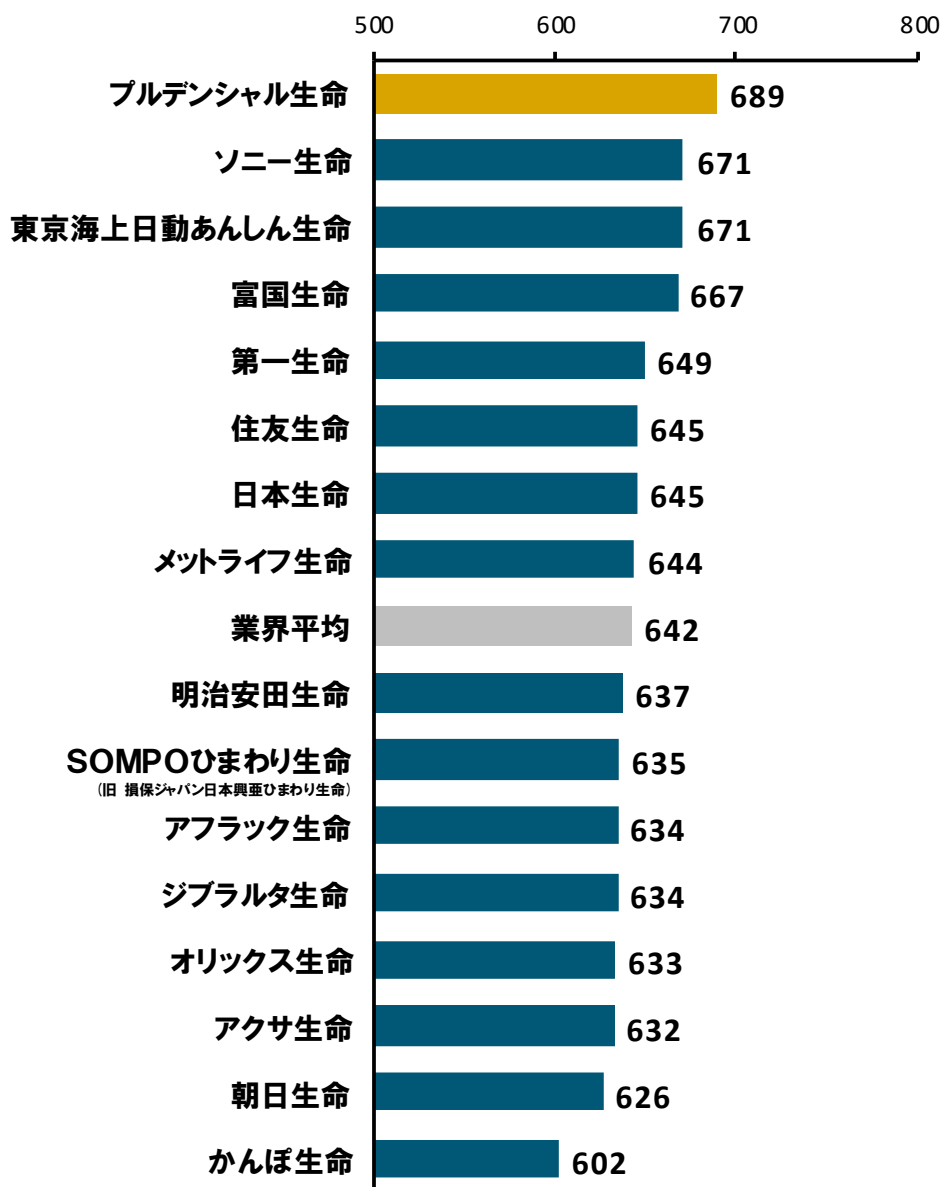
Tel : 03-4570-8400 E-mail : japanGBIPractice@jdpa.com

J.D. パワーについて：

J.D. パワー (本社：米国ミシガン州トロイ) 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 2020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)同点の場合は社名英文表記アルファベット順にて掲載しています。

出典: J.D. パワー 2020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。