

2021年3月16日
J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2021 年生命保険保全手続満足度調査SM

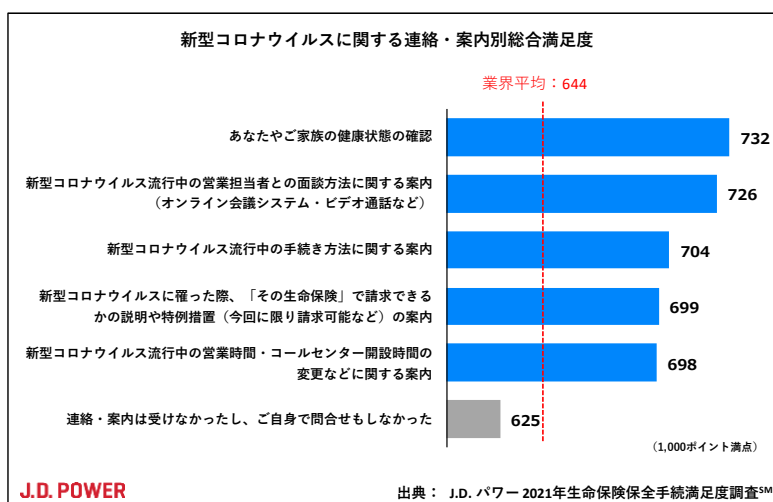
～営業担当者によるオンライン面談が高評価～

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、J.D. パワー 2021 年生命保険保全手続満足度調査SMの結果を発表した。

新型コロナウイルスに関する連絡・案内を行うことで満足度は大きく向上

生命保険会社は新型コロナウイルスに関連した様々な連絡・案内をホームページや営業担当者などを通じて行っている。本調査によると、生命保険会社から新型コロナウイルスに関して何らかの連絡・案内があったと認識している顧客は28%程度にとどまっているものの、これらの連絡・案内があったと認識している場合には総じて総合満足度は非常に高くなることがわかった。

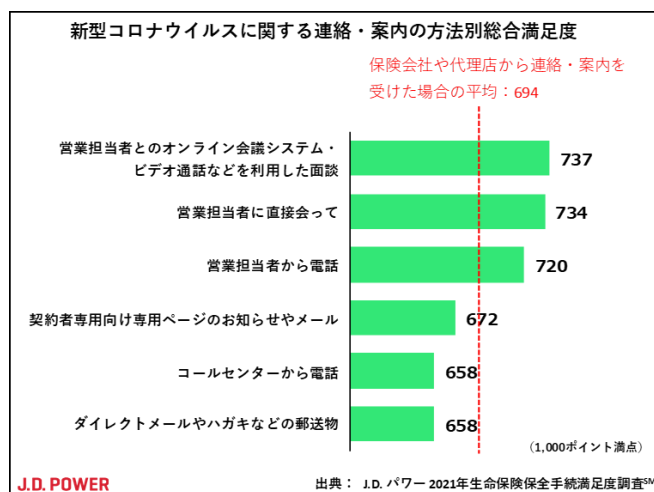
中でも「あなたやご家族の健康状態の確認」や「新型コロナウイルス流行中の営業担当者との面談方法（オンライン会議システム・ビデオ通話など）に関する案内」があった場合には、「連絡・案内は受けなかったし、自身で問合せもしなかった」場合に比べ、総合満足度が100ポイント以上高くなっている。新型コロナウイルス感染拡大が続く中、不安に感じている顧客に健康状態の確認や営業担当者との連絡方法、手続き方法などを積極的に情報提供していくことが、保全期の顧客満足度向上のために重要であるといえよう。



営業担当者によるオンライン面談の満足度が最も高い

新型コロナウイルスに関する連絡・案内の方法別に総合満足度を見ると、営業担当者から連絡があった場合には、それ以外の方法に比べ、総合満足度は高いことがわかった。

営業担当者からの連絡の場合、「オンライン会議システム・ビデオ通話などを利用した面談」と「直接会って」の総合満足度は同水準となっている。このため、顧客の希望する連絡方法を確認しながら、オンライン会議システムやビデオ通話を積極的に活用することで、高い顧客満足度を効率的に実現することができると思われる。ただ、最初^{*1}にオンライン会議システムやビデオ通話により連絡・案内を受けた割合は3%にとどまっております。



足許での新型コロナウイルス感染再拡大やニューノーマルへの顧客意識の変化を考えると、今後はより積極的な活用の余地があるだろう。

*1 複数の方法がある場合は一番最初に連絡・案内を受け取った場合を質問している。

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

「新型コロナウイルス感染拡大を受けて、顧客との対面を前提とした活動が変化を迫られ、この一年で生命保険各社は保全活動においてもオンライン会議システムなどの非対面を活用した営業スタイルへの転換を進めてきた。従来とは全く異なるパラダイムへの変換は大きなチャレンジであったにも拘らず、総合満足度は前年より微増しており、緊急事態宣言下で新規の顧客開拓を止めて既存顧客との非対面を中心とした関係づくりに注力した点などが評価されたようだ。こうした既存顧客との関係強化では、手続き等に関する契約者へのフォローアップなどが重要となる。契約者が厳しい環境に置かれる災害の時などにどれだけ契約者に寄り添った姿勢を見せられるかは、中長期的な信頼関係の構築のために重要であり、生命保険ビジネスでの成功に大きな影響を与えるものと考えられる。」

J.D. パワー 2021 年生命保険保全手続満足度 No.1 を発表

総合満足度ランキングは下記の通り。

第1位：プルデンシャル生命（698 ポイント）

6年連続の1位。「顧客対応」「手続・書類」「連絡・案内」の全ファクターで最高評価。

第2位：ソニー生命（683 ポイント）

第3位：メットライフ生命（657 ポイント）

《 J.D. パワー 2021 年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連絡を行った顧客を対象に、保全期の間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10回目の実施となる。

■実施期間：2020年11月中旬～12月上旬 ■調査方法：インターネット調査

■調査対象：生命保険を保有し、直近1年以内に契約・請求を行っていない人のうち、直近1年以内に保全の手続き・連絡を行った人

■調査回答者数：7,253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」（35%）「手続・書類」（22%）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

調査レポート購読等お問い合わせ：西川（GBI 部門 ファイナンス インダストリー）

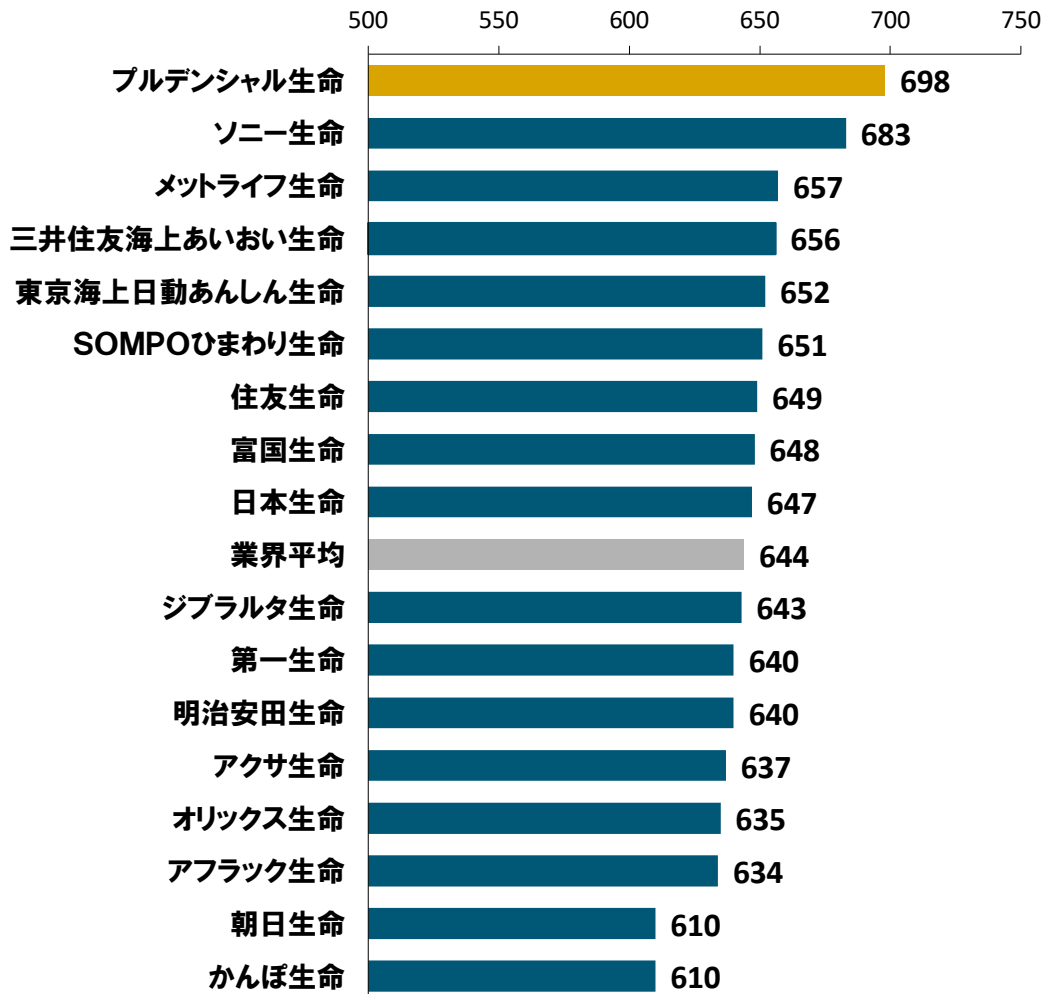
Tel：03-4570-8400 E-mail：japanGBIPractice@jdpa.com

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。50年以上にわたり、ビッグデータやAI、アルゴリズムモデリング機能を駆使し、消費者行動を捉え、ブランドや製品との顧客の相互作用に関する鋭い業界インテリジェンスを、世界を牽引する企業に提供するパイオニアです。

J.D. パワー 2021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) 同点の場合は英文表記アルファベット順にて掲載しています。
回答者数等の諸条件が弊社規定条件を満たしたブランドのみ公表対象としています。

出典: J.D. パワー 2021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。