

報道用資料

2014 年 3 月 12 日

医療給付保険で代理店が主力チャネルに

2014 年生命保険契約満足度調査(募集編・保全編)

＜当資料の要約＞

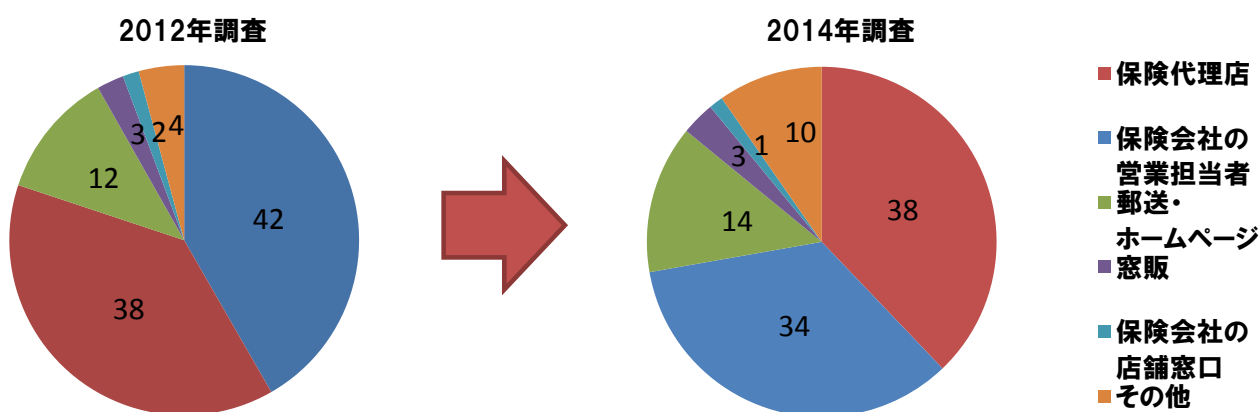
- (募集編) 生命保険契約時のチャネルは、保険会社の営業担当者が減少。医療給付タイプ保険では保険代理店が主力チャネルとなりつつある
- (保全編) 既契約者へのアフターフォロー実施が進み、保全時の満足度は改善の傾向
- 募集時の満足度は、生活保障ではプルデンシャル生命、医療給付と資産形成ではソニー生命が顧客満足度第 1 位

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 アジア・パシフィック (本社：東京都港区、代表取締役社長：鈴木郁、略称：J.D. パワー) は、2014 年生命保険契約満足度調査 (募集編・保全編) の結果を発表した。

◆(募集編)代理店チャネルの満足度は保険会社職員を上回る◆

当調査を開始した 2011 年当時は、募集時、生命保険の契約先として主力となるチャネルは保険会社の営業担当者であったが、その割合は年々減少傾向にあり、保険代理店で契約した割合は増加傾向にある。特に、医療給付タイプで保険会社職員を通して契約した割合は一昨年よりも 8 ポイント減少し 34%となった。一方、保険代理店は 38%となっており、今や契約チャネルの主力となりつつある。【図 1】

【図 1】保険契約時の契約先となったチャネル (%)＜医療給付タイプ＞



保険代理店で契約した顧客の満足度は、生活保障タイプでは 20 ポイント以上、医療給付タイプでも 10 ポイント以上も保険会社職員を通して契約した顧客の満足度を上回り、契約の継続意向は約 7 ポイント高い。保険代理店での契約時、顧客は契約保険の内容についての説明やアドバイスなどを多く受けている傾向が見られた。具体的には「他社の保険商品と比較したメリット」の説明や家庭の生活資金についてのアドバイスなどを受けた割合は保険会社職員で契約した顧客よりも 1 割以上も多い。これらの説明やアドバイスのあった顧客の満足度は、なかった場合よりも約 50 ポイント高まり、伴って継続契約意向も高まっている。加えて、契約した保険代理店を周囲に推奨するという意向も高まることが分かっている。しかしながら、こういった説明やアドバイスを保険代理店から受けた顧客の割合は 3～5 割にとどまっており、さらに徹底する余地はある。保険会社職員についてはなおさら顧客への説明実施が求められる。

本年 1 月の金融庁による保険代理店に対する監督指針の改正案の公表を受け、業界全体として保険代理店の担う役割の明確化や顧客への対応力強化が課題となることは免れない。今後、保険会社と保険代理店とが良きパートナーとして事業拡大につなげるには、常に顧客の視点に立った募集活動を実施することが重要であると言える。

◆(保全編)アフターフォロー実施により既契約者の満足度、ロイヤルティは改善◆

生命保険加入後 2 年以上経過した既契約者の満足度は昨年よりも改善の傾向にある。特に生活保障タイプと医療給付タイプの保険契約者で 10 ポイント近い改善が見られた。既契約者を対象とした当調査は 2012 年に開始しているが、直近 1 年以内に保険会社職員や契約先保険代理店から連絡や案内のあった割合は 2012 年時点から 8 ポイント程度増加し、本年調査結果では約 8 割となった。保険会社や代理店からの様々な連絡や案内の中でも、登録情報の変更や契約内容の変更の際の“各種手続きの案内”や 契約者に対する“年賀状・誕生日カード・カレンダー等の送付”があったという顧客の割合が増加している。これらのいわゆるアフターフォローの実施が進んだことが満足度の改善した要因の 1 つと言える。

何らかのアフターフォローを受けた顧客は「連絡は一度もない」とする顧客よりも、満足度が高まるのに加えて、契約の継続意向「非常にそう思う」という回答は 10 ポイント高まることも明らかとなった。

契約者の健康や家庭生活を支える保険として定期的に顧客との接点を持つことで、保険会社や保険代理店が顧客との信頼関係を築いていくことが保険契約を長期化し顧客を維持することができる鍵と言える。

◆募集時の満足度は、生活保障ではプルデンシャル生命、医療給付と資産形成ではソニー生命が顧客満足度第 1 位◆

募集編における生活保障タイプの顧客満足度ランキングでは、対象となった 20 社中、プルデンシャル生命が 687 ポイントで 4 年連続第 1 位となった。プルデンシャル生命は、全ファクターでトップ評価を得た。医療給付タイプの顧客満足度ランキングでは、対象となった 16 社中、ソニー生命が 662 ポイントで第 1 位となった。ソニー生命は、「顧客対応」「手続・書類」の 2 つのファクターでトップ評価となった。資産形成タイプの顧客満足度ランキングでは、対象となった 7 社中、ソニー生命が 683 ポイントで 3 年連続第 1 位となった。ソニー生命は、資産形成タイプにおいては全ファクターでトップ評価となった。

2014 年生命保険契約満足度調査(募集編)は、直近 1 年以内に生命保険を新規契約・更新手続きを行った顧客を対象に、契約プロセスにおける保険会社に対する満足度や各種活動実態を調べたものである。2013 年 12 月にインターネット調査を実施し、10,963 人から回答を得た。

保険契約の総合満足度を構成しているファクターは、総合満足度に対する影響度の大きい順に「顧客対応」(35%)、「手続・書類」(28%)、「支払保険料」(20%)、「商品提供」(18%)と続く(カッコ内は影響度)。生命保険会社に対する総合満足度スコアは各ファクターにおける詳細項目に対するユーザーの評価を基に 1,000 点満点で算出している。

2014 年生命保険契約満足度調査(保全編)は、生命保険加入後 2 年以上経過し、更新手続き・請求を直近 1 年以内に行っていない顧客を対象に、加入保険に対する契約後における保険会社・代理店の対応実態や満足度を調べたものである。2013 年 12 月にインターネット調査を実施し、6,635 人から回答を得た。保全編については顧客満足度ランキングの発表はしていない。

尚、両調査では、生命保険商品の主契約のタイプを顧客認識・顧客ニーズの視点から分類し、それぞれにおける満足度を測定している。各部門の詳細は次のとおり。

- ・生活保障タイプ：＜対象保険＞死亡保険、収入保障保険、介護保険等
- ・医療給付タイプ：＜対象保険＞がん保険、医療保険等
- ・資産形成タイプ：＜対象保険＞個人年金保険、養老保険、変額保険、学資・こども保険等

なお、ネット系生命保険会社や共済、損害保険会社についても参考データとして聴取している。

J.D. パワー アジア パシフィックでは、生命保険に関する下記調査を本年3月に発表する予定である。

＜2014年生命保険金請求対応満足度調査＞ 3月19日リリース予定

生命保険金・給付金の申請手続きを行った顧客の請求時の顧客満足度を測定

*J.D. パワーが結果を発表する調査はすべて J.D. パワーが第三者機関として自主企画により実施したものです。

＜株式会社 J.D. パワー アジア・パシフィックについて＞

当社は米国 J.D. パワーの日本を含むアジア地域でのビジネスの拠点として 1990 年に設立された。自動車業界を始め通信、IT、金融、保険、トラベルなど様々な業界において顧客満足に関する調査やコンサルティングを実施している。尚、J.D. パワーではシンガポール、北京、上海、バンコクに拠点をもち、日本、オーストラリア、中国、インド、インドネシア、マレーシア、フィリピン、台湾、タイ、ベトナムで調査を実施している。会社概要や提供サービスなどの詳細は当社ウェブサイト <http://japan.jdpower.com> まで。

＜当調査に関するお問い合わせ先＞

(株) J.D. パワー アジア・パシフィック コーポレート コミュニケーション

住 所： 〒105-0001 東京都港区虎ノ門 5-1-5 虎ノ門 45MT ビル

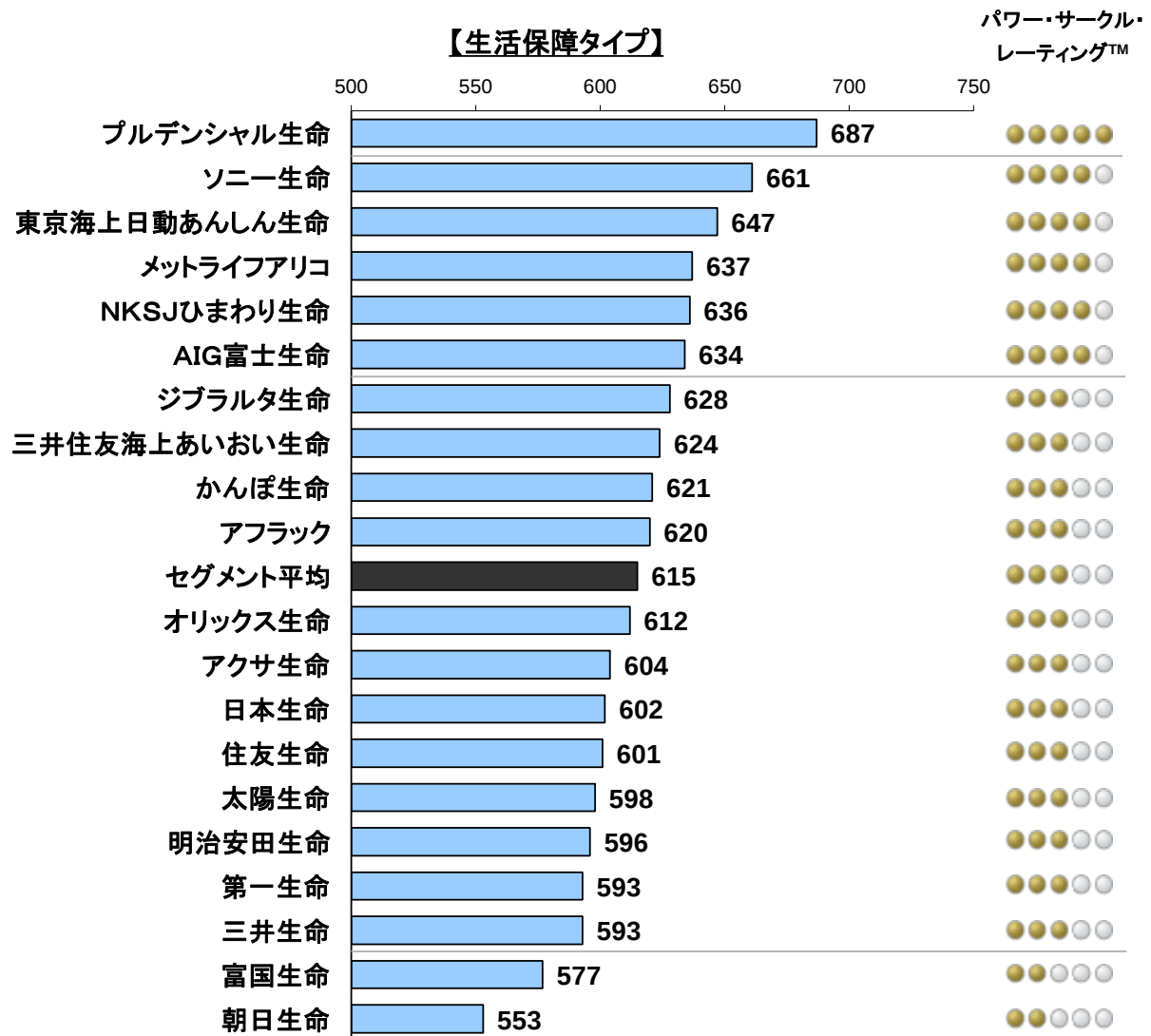
電 話： 03-4550-8060 F A X： 03-4550-8152 e-mail： cc-group@jdpower.co.jp

＜ご注意＞

本紙は報道用資料です。(株)J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く本資料に掲載されている情報および結果を広告または販促活動に転用することを禁止します。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2014年生命保険契約満足度調査(募集編)SM

顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)



注) 大同生命、PGF生命、マニユライフ生命、三井住友海上プライマリー生命は少数サンプルのためランキングに含まれていません。

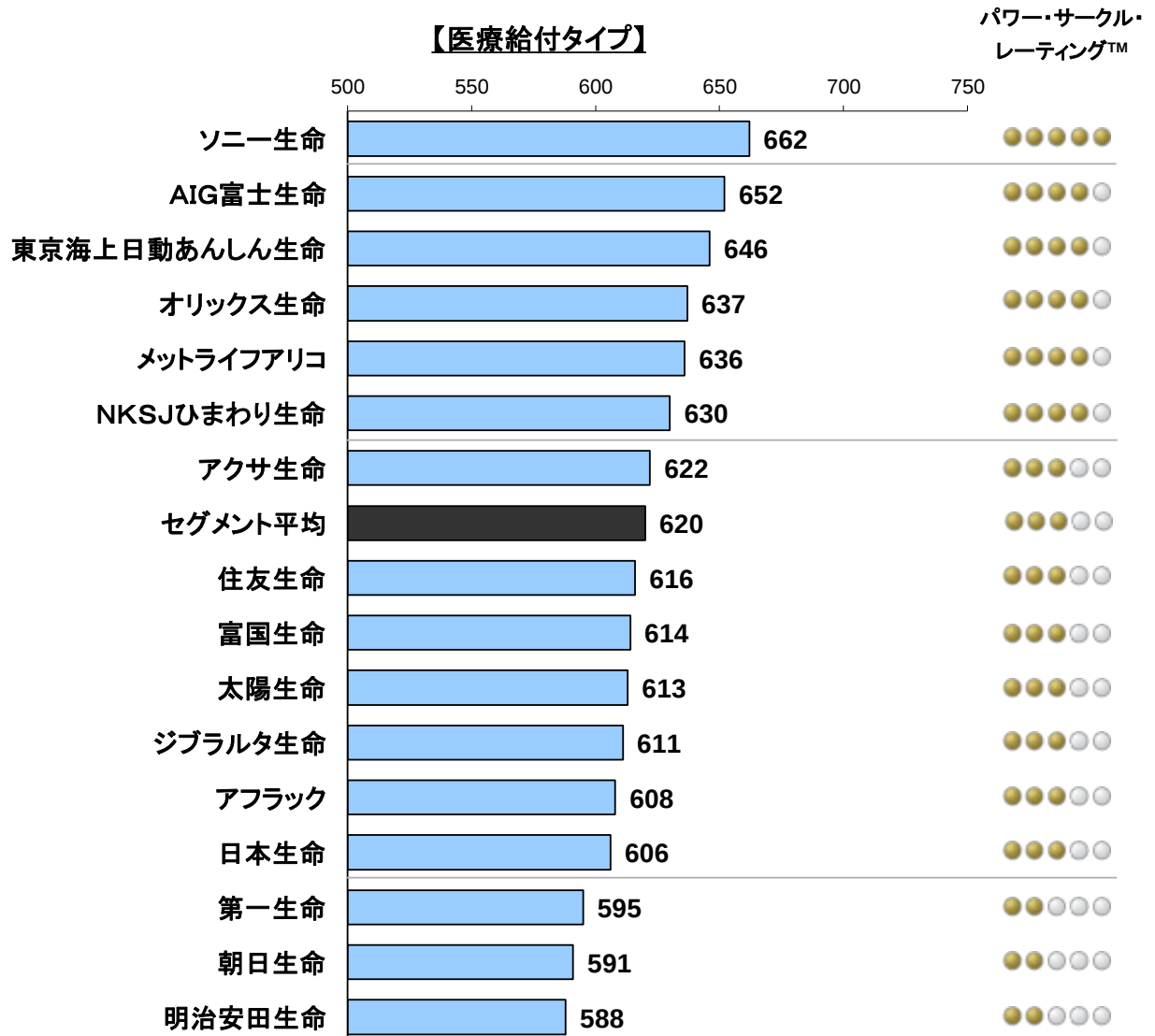
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2014年生命保険契約満足度調査(募集編)SM

レーティングの説明
 ★★★★★ ベスト
 ★★★★☆ ベター
 ★★★☆☆ アベレージ
 ★★☆☆☆ それ以外

本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、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、調査レポート発行者および出典(J.D. パワー アジア・パシフィック 2014年生命保険契約満足度調査SM)を明記してください。
 パワー・サークル・レーティングTMはJ.D. パワーの調査から得られた結果を基に作成されています。
 詳しくは<http://japan.jdpower.com/ratings/>へ。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2014年生命保険契約満足度調査(募集編)SM

顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)



注) 大同生命、プルデンシャル生命、マニユライフ生命、三井住友海上あいおい生命、三井生命は少数サンプルのためランキングに含まれていません。

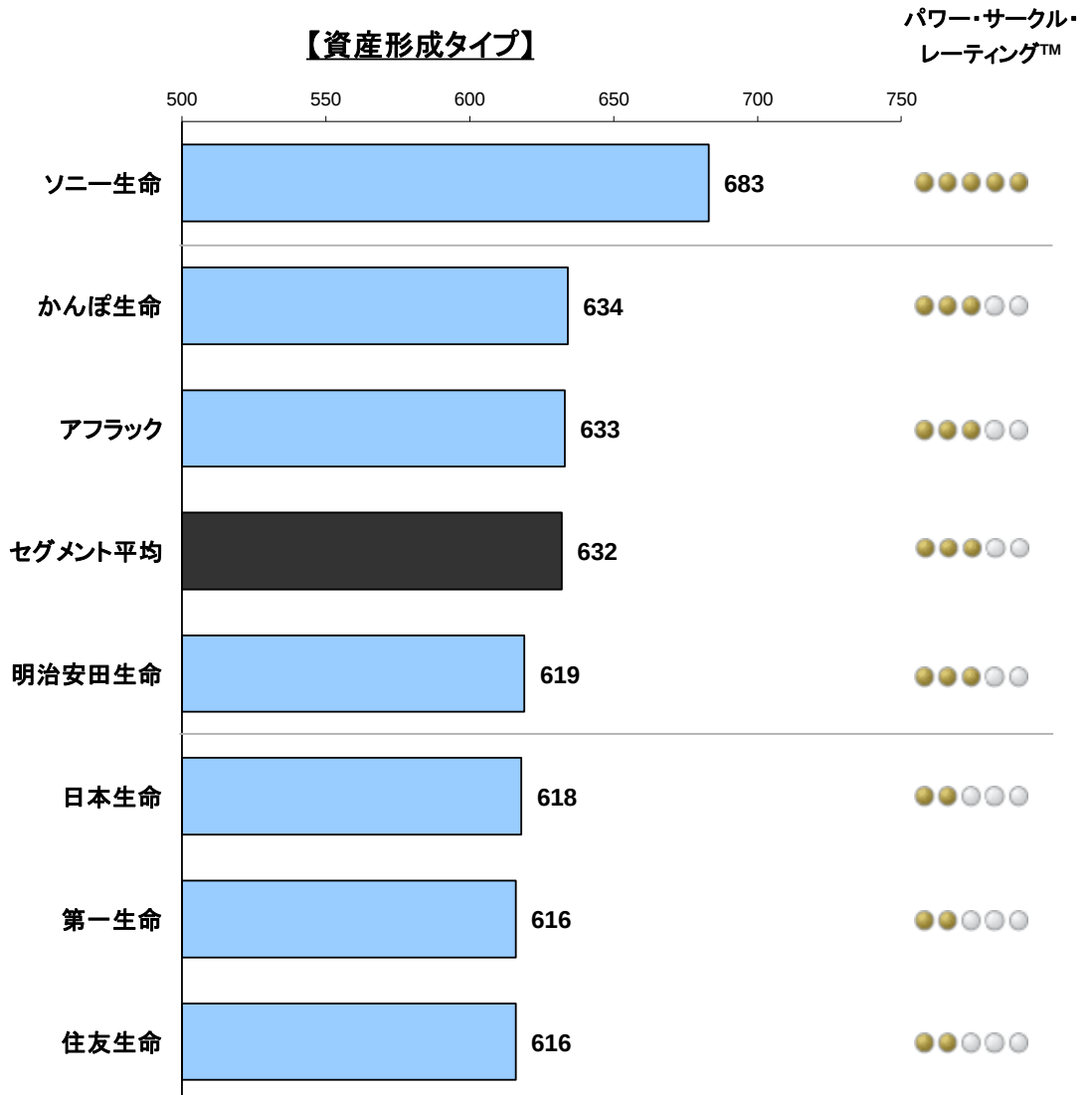
レーティングの説明
 ★★★★★ ベスト
 ★★★★☆ ベター
 ★★★☆☆ アベレージ
 ★★☆☆☆ それ以外

出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2014年生命保険契約満足度調査(募集編)SM

本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、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、調査レポート発行者および出典(J.D. パワー アジア・パシフィック 2014年生命保険契約満足度調査SM)を明記してください。
 パワー・サークル・レーティングTMはJ.D. パワーの調査から得られた結果を基に作成されています。
 詳しくは<http://japanjdpower.com/ratings/>へ。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2014年生命保険契約満足度調査(募集編)SM

顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)



注) アクサ生命、朝日生命、AIG富士生命、NKSJひまわり生命、オリックス生命、ジブラルタ生命、第一フロンティア生命、大同生命、太陽生命、東京海上日動あんしん生命、富国生命、PGF生命、ブルデンシャル生命、マニライフ生命、三井住友海上あいおい生命、三井住友海上プライマリー生命、三井生命、メットライフアリコは少数サンプルのためランキングに含まれていません。

レーティングの説明
 ★★★★★ ベスト
 ★★★★☆ ベター
 ★★★☆☆ アベレージ
 ★★☆☆☆ それ以外

出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2014年生命保険契約満足度調査(募集編)SM

本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、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、調査レポート発行者および出典(J.D. パワー アジア・パシフィック 2014年生命保険契約満足度調査SM)を明記してください。
 パワー・サークル・レーティングTMはJ.D. パワーの調査から得られた結果を基に作成されています。
 詳しくは<http://japanjdpower.com/ratings/>へ。