



Press Release

報道用資料

2014年7月22日

ダイレクト系保険会社の満足度低下が顕著

2014年日本自動車保険新規加入満足度調査 2014年日本自動車保険契約者満足度調査

＜当資料の要約＞

- 保険料率の新制度による保険料上昇はダイレクト系保険会社の満足度にネガティブなインパクトを与えた。
- 業界で求められる代理店の募集時の役割強化の動きとは反し、契約先代理店による顧客への提案やコミュニケーション量は減少の傾向。代理店系保険会社の満足度も低下の傾向にある。
- 新規加入満足度、契約者満足度ともに昨年に引き続き、代理店系ではAIUが、ダイレクト系ではセゾン自動車火災が第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年日本自動車保険新規加入満足度調査、および2014年日本自動車保険契約者満足度調査の結果を発表した。

2014年日本自動車保険新規加入満足度調査は、直近の自動車保険（任意保険）への加入が初めてであった新規契約顧客、もしくは他の保険会社から切り替えて新たに加入をした切替顧客を対象に、契約保険の内容、契約手続き時の保険会社・代理店の対応実態など自動車保険に新規で加入する際の顧客満足度を調べた。

2014年日本自動車保険契約者満足度調査は、自動車保険（任意保険）の契約者を対象に、契約保険の内容や、契約期間中の自動車事故保険金請求時の対応、各種手続きや問合せ時の保険会社・代理店の対応実態など自動車保険契約期間中の接点全般に対する顧客満足度を調べたものである。

なお、2014年日本自動車保険事故対応満足度調査は、来る2014年7月31日に調査結果を発表の予定である。

◆保険料上昇はダイレクト系保険会社の満足度低下の一因◆

自動車保険に初めて、もしくは他社から切り替えて新たに加入した際の契約手続きについての満足度は、当調査を開始した2012年以降、低下の傾向にある。ダイレクト系保険会社に対する総合満足度は大きく23ポイント低下し、特に「価格」に対する満足度は27ポイントと著しく低下した。調査結果では、自動車保険に初めて加入した“新規契約顧客”の保険料は1,000円以上の上昇傾向にあり、保険選定時の理由として“保険料が安いから”を挙げる割合は5ポイント低下している。さらにこれら顧客は満足度の低下に伴い、次回の継続契約意向も低下している。“保険料の安さ”が特性のひとつと言えるダイレクト系保険会社であるが、保険料の上昇は満足度にネガティブなインパクトを与えたと言え、今後の保険料の推移とその影響が引き続きか注視していく必要がある。

一方、代理店系保険会社に対する契約時の総合満足度も10ポイント低下したが、保険料の上昇は見られておらず、契約手続き時の窓口となる担当者についての評価である「契約チャネル」が15ポイント低下した。顧客は契約手続き時に担当者から保険に関する説明を受けるが、“補償内容や特約についてアドバイスがあり、役に立った”と回答した割合は昨年より5ポイント低下し63%となった。“役に立つアドバイスや提案”があった場合とならなかった場合とでは満足度が90ポイントと大きく異なることが分かっている。顧客の視点に立った提案実施の低下が

満足度低下の要因のひとつと考えられる。

◆情報提供により顧客ロイヤルティを醸成◆

既契約者を対象とした契約者満足度調査においても、満足度は低下傾向にある。新規加入時の満足度と同様の傾向が見られており、ダイレクト系保険会社に対する既契約者の総合満足度は26ポイントと大きく低下した。特に「契約内容／契約手続き」が30ポイント、「価格」が29ポイント低下している。更改時に“保険料が高くなった”と回答した割合は4ポイント増え31%となっている。やはり保険料の上昇はダイレクト系保険会社に対する満足度の低下の要因のひとつとなっている。

代理店系保険会社についても、既契約者の総合満足度は17ポイント低下した。特に、更改手続きや契約内容の変更、問合せで窓口となる代理店などの評価である「顧客対応」の満足度が21ポイント低下している。この1年で“代理店と接点があった”と回答した割合は6ポイント低下し49%となっており、既契約者と契約した先の代理店との接点に減少の傾向が見られた。業界で求められている代理店の顧客対応力の強化とは反する傾向が懸念される。

既契約者の満足度を左右する要因について整理したところ、ダイレクト系保険会社、代理店系保険会社のいずれの場合でも、更改手続きや契約内容の変更など顧客側の具体的な用件があった際に対応するだけでなく、保険会社や代理店からの情報提供が満足度を高めることが分かった。具体的には“加入している保険に対するリスク診断や提案”“他の保険商品の紹介”“地域の情報、生活に役立つ情報の提供”など、情報や案内を受け取っている顧客の満足度は高く、次回の更改時の継続契約意向も高まっている。つまり、これは情報を発信する保険会社や代理店とそれを受け止める顧客との関係構築ができてきていることの表れと言える。

昨年以降、保険料率の新制度導入により保険料の実際の引き上げなどが実施され、さらに代理店による募集時の役割の強化が求められる中、顧客の満足度を高めロイヤルティを醸成するには、保険会社や代理店が顧客といかに関係性を構築していくのが重要であると言えよう。

◆新規加入満足度の第1位は 代理店系はAIU、ダイレクト系はセゾン自動車火災◆

<セグメント別の総合満足度ランキング概況>

代理店系保険会社 セグメント【図1】

AIUは3年連続で総合満足度第1位となった。同社は3つ全てのファクターにおいてトップ評価を得た。第2位は日新火災、第3位は富士火災となった。両社とも全てのファクターでセグメント平均以上の評価を得た。

ダイレクト系保険会社 セグメント【図2】

セゾン自動車火災が昨年に引き続き、総合満足度第1位となった。同社は「契約内容／契約手続き」の評価が特に高く、トップ評価を得た。第2位はSBI損保で、「価格」の評価がトップとなった。第3位はイーデザイン損保で「契約内容／契約手続き」「価格」でセグメント平均以上の評価を得た。

◆契約者満足度の第1位は 代理店系はAIU、ダイレクト系はセゾン自動車火災◆

<セグメント別の総合満足度ランキング概況>

代理店系保険会社 セグメント【図3】

AIUが昨年に引き続き、総合満足度第1位となった。同社は5つの全てのファクターにおいてトップ評価を得ている。AIUは特に「事故対応／保険金支払」「顧客対応」の評価において他社を大きく上回っている。第2位は富士火災、第3位は日本興亜となった。両社とも全てのファクターでセグメント平均以上の評価を得た。

ダイレクト系保険会社 セグメント【図4】

セゾン自動車火災が昨年に引き続き、満足度第1位となった。同社は「契約内容／契約手続き」でトップ評価となった。2位はソニー損保で「顧客対応」「事故対応／保険金支払」でトップ評価を得ている。3位のSBI損保は「価格」の評価がトップとなった。

<調査概要>

2014年日本自動車保険新規加入満足度調査

当調査は自動車保険（任意保険）の契約者を対象に2014年5月にインターネット調査を実施し、新規に自動車保険を契約した者（他の保険会社から切り替えて加入した契約者を含む）8,345人から回答を得た。

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（要素）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た（1,000ポイント満点）。

2014年日本自動車保険契約者満足度調査

当調査は自動車保険（任意保険）の契約者を対象に2014年5月にインターネット調査を実施し、9,065人からの回答を得た。

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」の5つファクター（要素）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た（1,000ポイント満点）。

なお、両調査では、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つのセグメントに分け、それぞれにおける顧客満足度を測定している。それぞれの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。

<J.D. パワーについて>

マグロウヒル・フィナンシャルの一部門である J.D. パワー（本社：米国カリフォルニア州ウェストレイク・ビレッジ）は、パフォーマンス改善、ソーシャル・メディア、顧客満足に関するインサイトとソリューションを提供している国際的なマーケティング情報サービス企業である。数百万人の消費者からの回答をもとに品質や顧客満足度に関する調査を毎年行なっている。

<マグロウヒル・フィナンシャルについて>

マグロウヒル・フィナンシャル（NYSE：MHP）は国際的な金融並びに商品市場に対する信用格付、ベンチマーク、情報・分析サービスを提供する事業を行う金融情報サービス企業である。主なブランドはスタンダード&プアーズ レーティングサービス、S&P Capital IQ、S&P ダウ・ジョーンズ・インデックス、プラッツ、クリシル、J.D. パワー、マグロウヒル・コンストラクションである。世界27カ国に約17,000人の従業員を有する。詳細はウェブサイト www.mhfi.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： 東京都港区虎ノ門 5-1-5 メトロシティ神谷町（〒105-0001）

電 話： 03-4550-8060

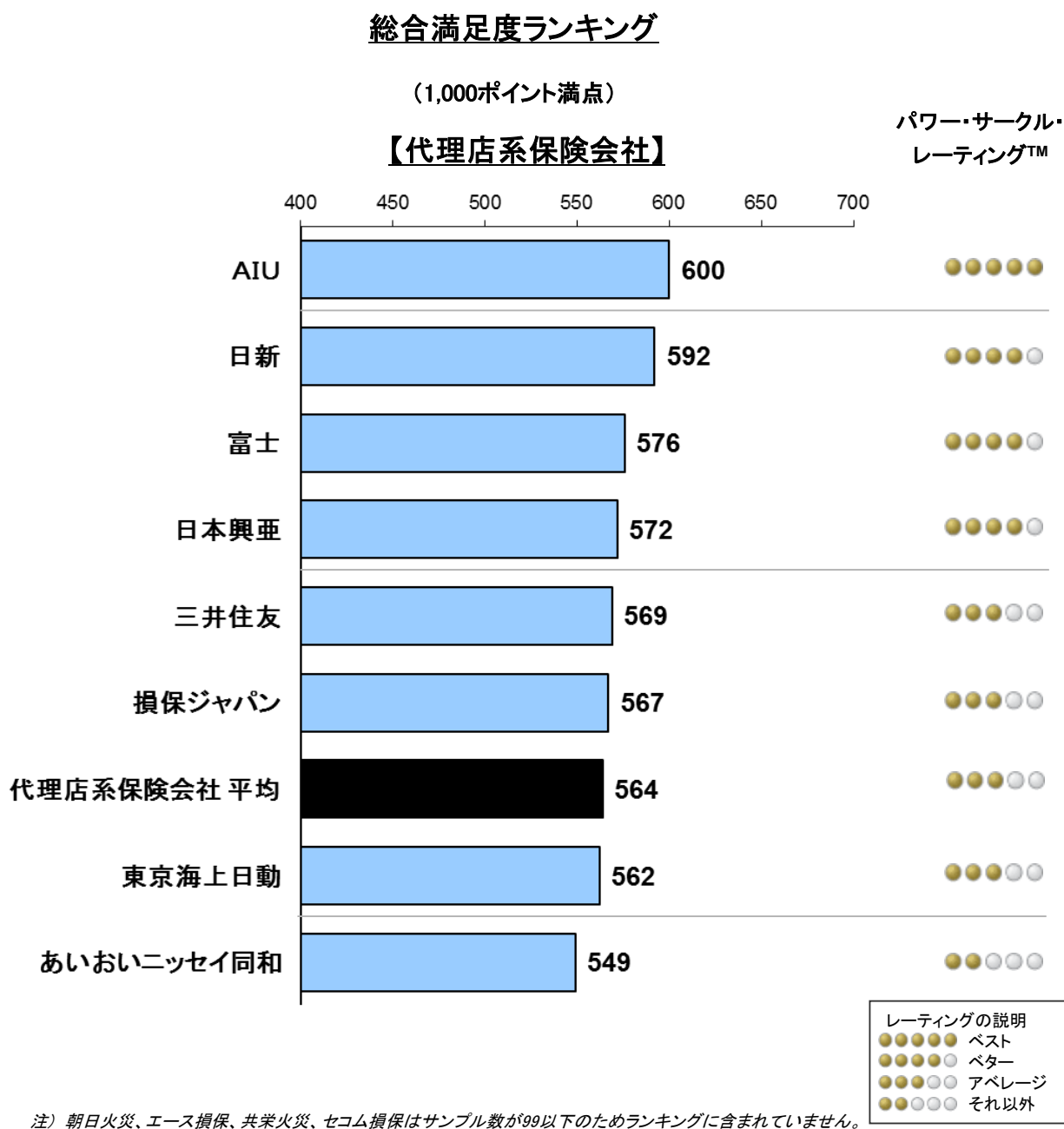
F A X： 03-4550-8152

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。

【図1】 J.D. パワー アジア・パシフィック
2014年日本自動車保険新規加入満足度調査SM



出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2014年日本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 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年日本自動車保険新規加入満足度調査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。

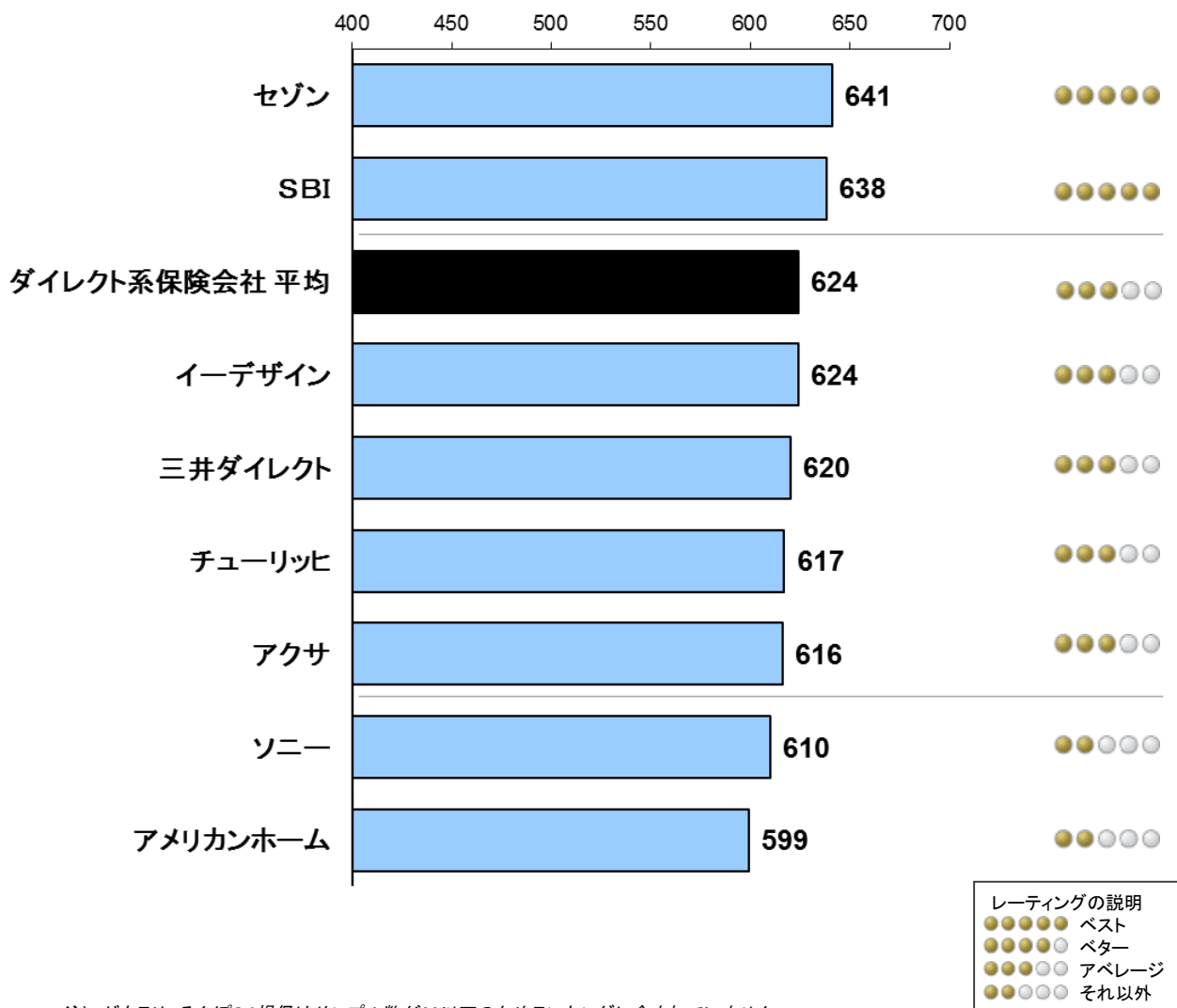
【図2】 J.D. パワー アジア・パシフィック
2014年日本自動車保険新規加入満足度調査SM

総合満足度ランキング

(1,000ポイント満点)

【ダイレクト系保険会社】

パワー・サークル・
レーティングTM



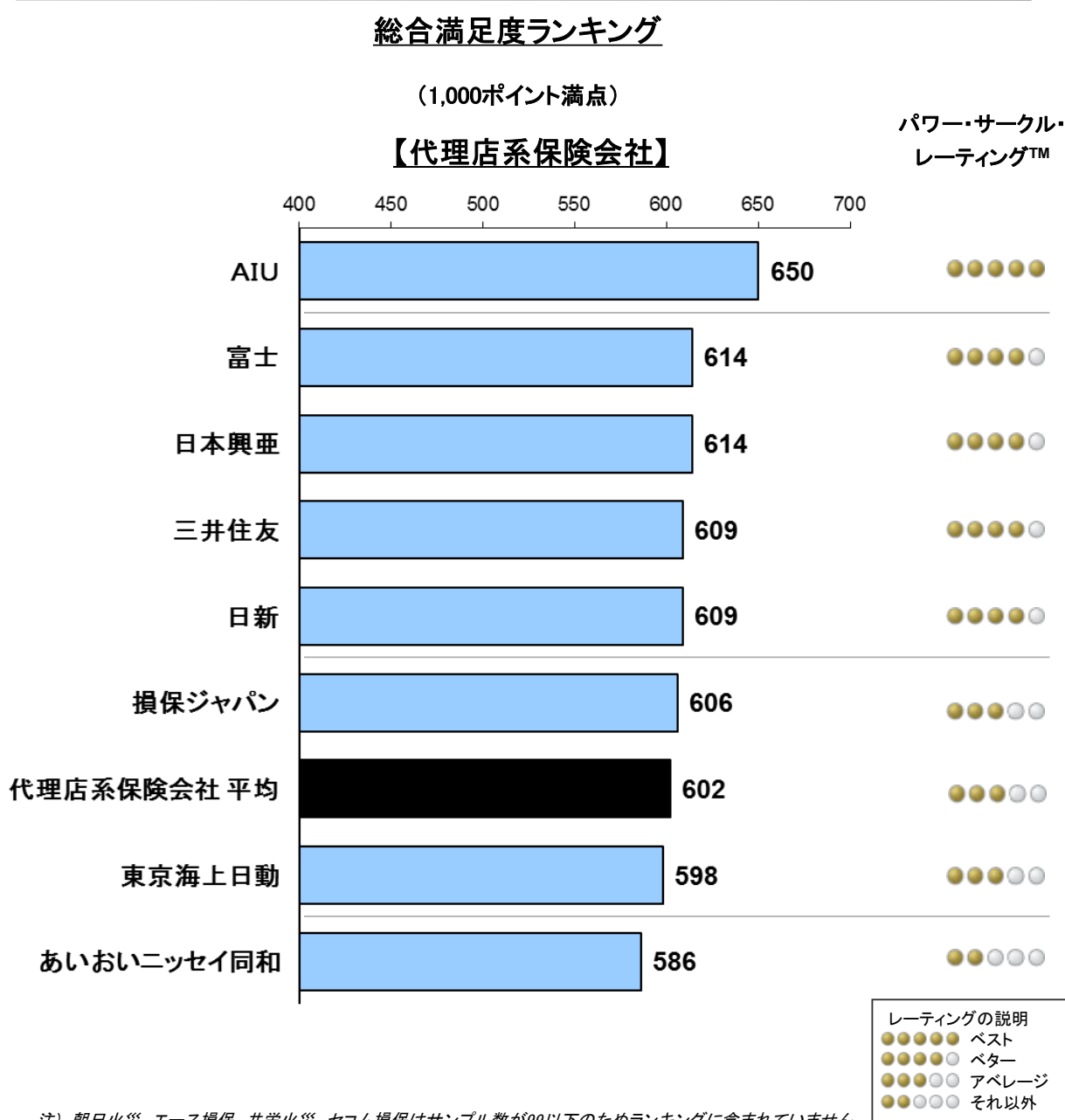
注) ゼネラル、そんぽ24損保はサンプル数が99以下のためランキングに含まれていません。

出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2014年日本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 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年日本自動車保険新規加入満足度調査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。

【図3】

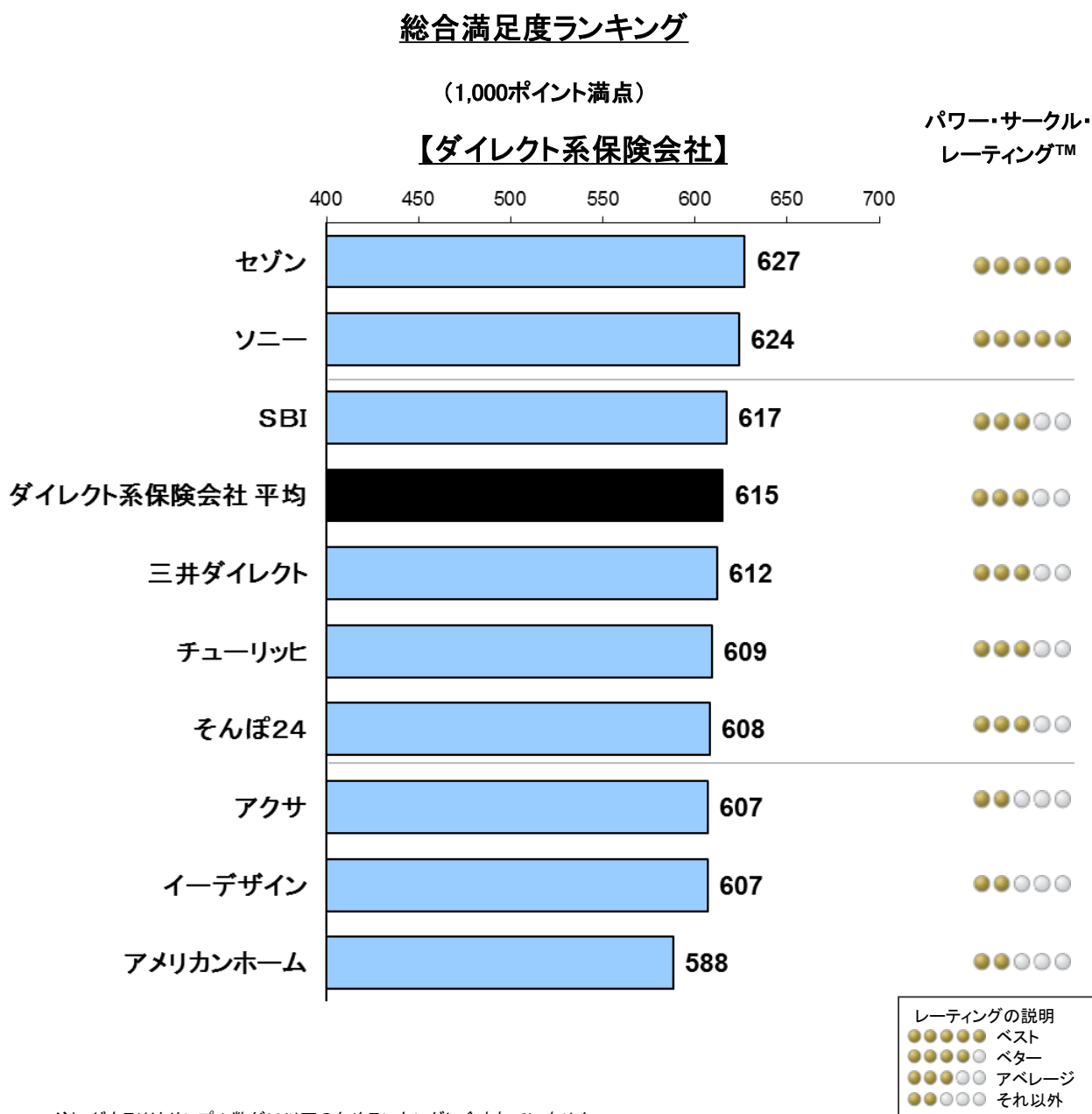
J.D. パワー アジア・パシフィック 2014年日本自動車保険契約者満足度調査SM



出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2014年日本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 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年日本自動車保険契約者満足度調査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。

【図4】 J.D. パワー アジア・パシフィック
2014年日本自動車保険契約者満足度調査SM



出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2014年日本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 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年日本自動車保険契約者満足度調査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。