

生命保険契約時の意向確認の実施は75%

2016年生命保険契約満足度調査

〈当資料の要約〉

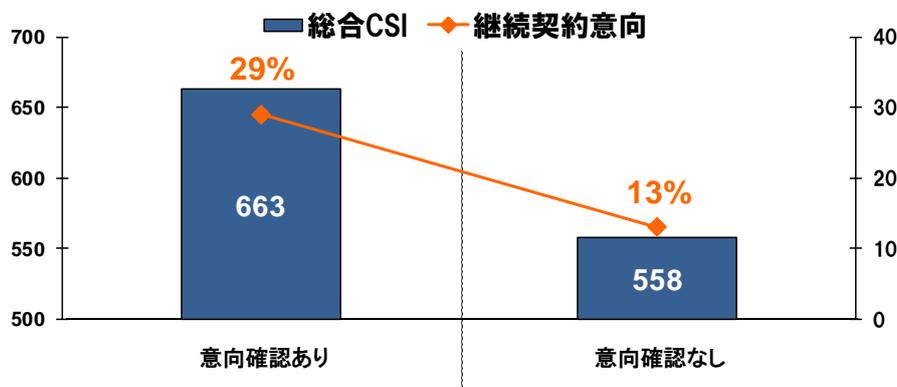
- 生命保険の選定要因トップは「自分にあった保険商品や保険プランだった」であり増加の傾向にある。
- 顧客のニーズを把握し、応じた保険商品を提供することは、募集時の満足度を大きく高め、継続契約意向を高める。
- 募集時の満足度は、ソニー生命が顧客満足度第1位

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、2016年生命保険契約満足度調査の結果を発表した。

◆ニーズの把握、それに応じた提案による契約は、募集時の満足度を押し上げる◆

当調査の結果によると、顧客が生命保険を選ぶ際の要因として「自分にあった保険商品や保険プランだった」が29%で最も多くあがる。次いで保険会社や保険代理店の「担当者に勧められた（25%）」、「保険内容がわかりやすかった（18%）」と続く。選定要因のトップである「自分にあった保険商品や保険プランだった」をあげる割合は、特に生活保障タイプの保険契約者で昨年から3ポイント増加している。また、「担当者に勧められた」は昨年から全体で4ポイント減少した。さらに、昨年は3番目に多くあがる要因が「担当者の対応が良かった」であり、これは今年の結果では2ポイント減少し、先にあげた「保険内容がわかりやすかった」に次ぐ要因となっている。つまり、昨年まで生命保険の選定は、保険会社や保険代理店の“担当者”に起因していたがその傾向は薄れつつあり、保険商品そのものに対する理解や納得感、さらにそれが自身のニーズにあっているか、という意識に起因する傾向に移りつつあることを示していると考えられよう。

《意向確認の有無と満足度(1,000ポイント満点)》



本年5月には保険業法の一部改正が予定されており、募集時に顧客の要望やニーズを把握し、それに応じた情報の提供および保険商品の提案をすることが義務化される。当調査結果では「契約した保険があなたのニーズと合致しているかどうかの確認があった」（「意向確認」とする）と回答した割合は、業界全体で75%であった。意向確認のあった顧客の満足度は663ポイントと高く、意向確認のなかった顧客は558ポイントと100ポイント以上の大きな差のあることが明らかとなった。さらに、この満足度の高低に伴い、意向確認のあった顧客の継続契約意向は「非常に契約を継続したい」とする割合が29%であり、意向確認のなかった場合の2倍以上にもなる。さらに、意向確認の実施は最も高い保険会社で86%、最も低い保険会社で67%である。顧客の認識する意向確認の実施率に差があることも明らかとなった。

業法改正前の現状において、顧客のニーズを把握し、応じた情報の提供、保険商品の提案が実施されている場合に満足度は大きく高まり、顧客維持にも大きく貢献することが明確である。顧客が自身や家族のための保険であるという意識が最大の要因となって保険を選定するという傾向に応じるためにも、義務化を契機に、顧客ひとりひとりのケースに応じたパーソナルな対応は、さらに促進される必要があると言えよう。

◆募集時の満足度は、昨年に引き続きソニー生命が第1位◆

顧客満足度ランキングでは、対象となった25社中、ソニー生命が676ポイントで総合満足度第1位となった。ソニー生命は「支払保険料」で最も高い評価を得た。第2位はプルデンシャル生命（672ポイント）で、「顧客対応」で最も高い評価となった。第3位はマニュライフ生命（663ポイント）で、「顧客対応」「支払保険料」が高い評価であった。

2016年生命保険契約満足度調査は、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。2015年12月にインターネット調査を実施し、12,947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ポイント満点で算出している。

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。

<2016年生命保険保全手続満足度調査> 3月3日 当調査と同時リリース

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保全期における手続きや問い合わせ時の満足度を調べたものである。

<2016年生命保険金請求対応満足度調査> 3月10日リリース予定

直近1年以内に生命保険金・給付金の申請手続きを行った顧客を対象に、請求時の保険会社・代理店の対応や請求プロセスについての顧客満足度を調べたものである。

*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 メトロシティ神谷町

電 話： 03-4550-8060

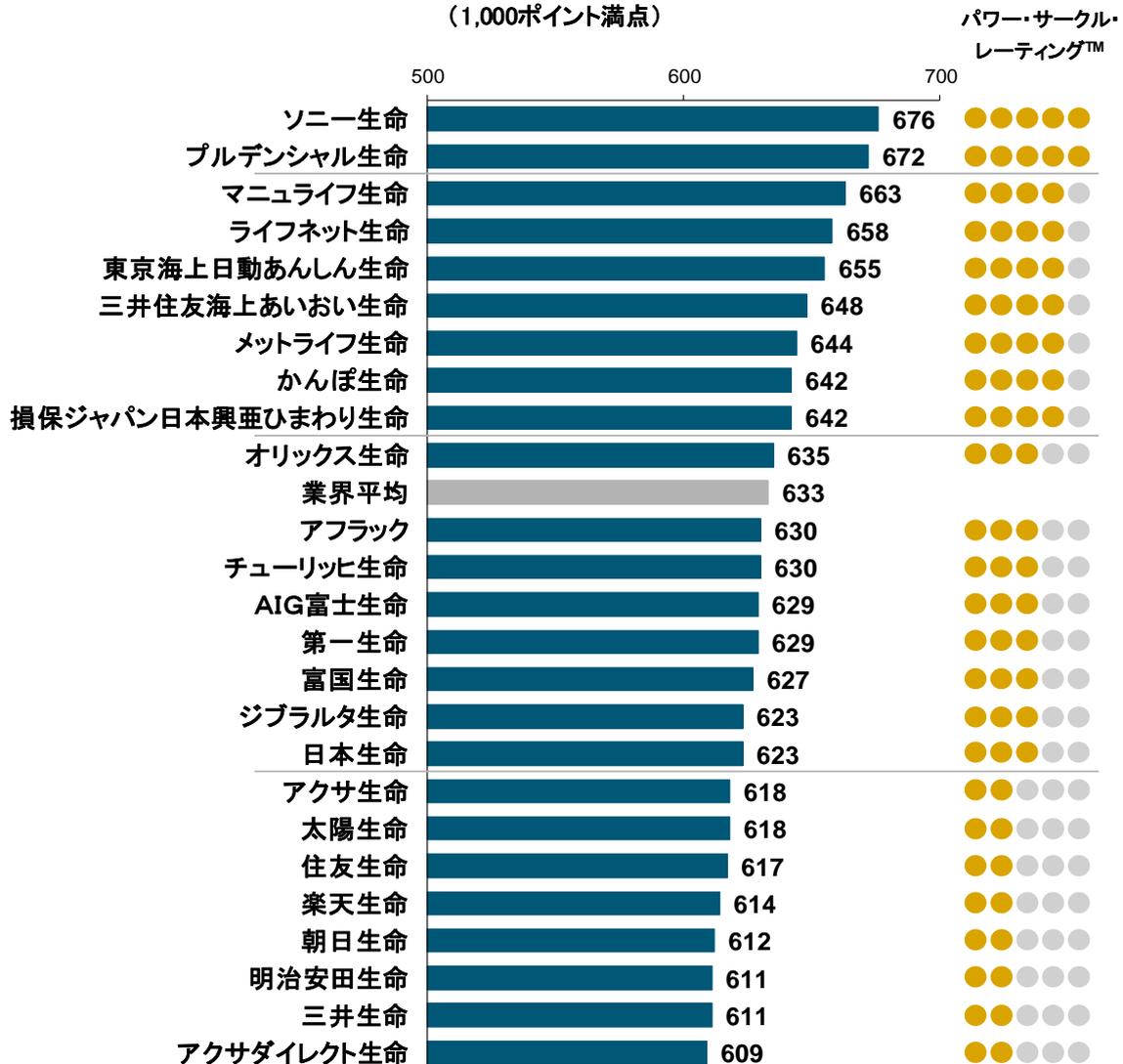
F A X : 03-4550-8152
e-mail : cc-group@jdpower.co.jp

<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 2016年生命保険契約満足度調査SM

顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)



注) クレディ・アグリコル生命、第一フロンティア生命、大同生命、T&Dフィナンシャル生命、ネオファースト生命、フコクしんらい生命、PGF生命、マスマニューチュアル生命、三井住友海上プライマリー生命、みどり生命、メディケア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 2016年生命保険契約満足度調査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、調査レポート発行者および出典(J.D. パワー 2016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。