

保全期、顧客へのアフターフォロー活動量に格差

2017年生命保険保全手続満足度調査

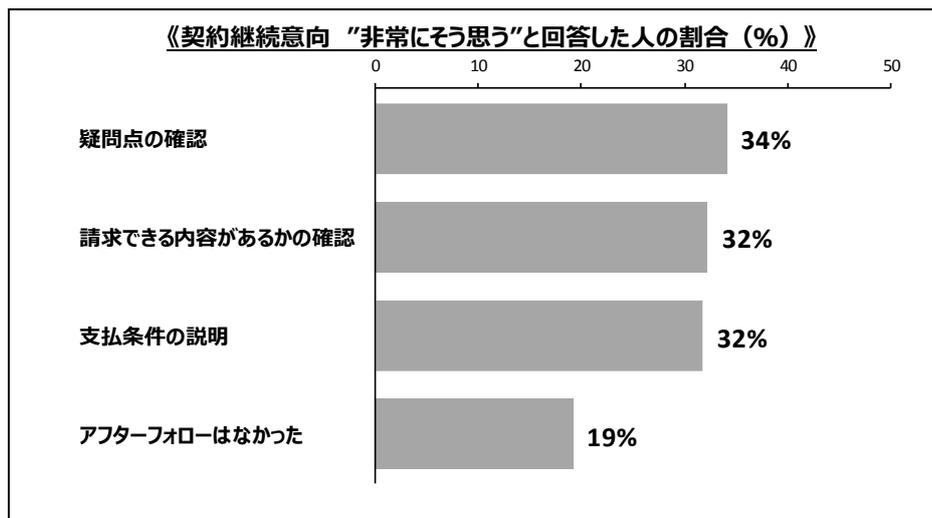
〈当資料の要約〉

- 契約後の顧客に対する保険会社や代理店からのアフターフォローの活動量は格差がある。
- 「疑問点の確認」「請求できる内容があるかの確認」「支払条件の説明」が、ロイヤルティ向上に大きく寄与。
- 保全手続時の満足度は、プルデンシャル生命が2年連続で顧客満足度第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、2017年生命保険保全手続満足度調査の結果を発表した。

◆保険金・給付金の請求に関連した活動により顧客維持◆

保険会社からの通知、営業担当者の訪問や電話などにより契約後の顧客に対してアフターフォロー活動を実施することは、顧客のロイヤルティを高めることが明らかである。顧客がどのような連絡や説明を受けた場合にロイヤルティが高まるのかを整理したところ、「契約保険内容の疑問点の確認」「保険金・給付金が請求できる内容があるかの確認」「保険金・給付金の支払条件の説明」があげられた。これらは顧客維持力の強化につながるのに加えて、顧客の請求漏れを防ぐことにつながる重要な活動といえよう。



直近1年の間にアフターフォローの連絡を受けたと回答する割合は75%であった。実施率の最も高い保険会社で90%、低い水準の保険会社は49%に留まり格差が大きい。また、保険金・給付金の請求に関連した活動を受けたと認識した顧客は業界全体でも1割程度に過ぎない。

契約以降の顧客との関係性を構築するには、アフターフォロー活動の実施において量と内容の観点で強化する余地があるといえる。

◆保全手続時の満足度は、昨年に引き続きプルデンシャル生命が第1位◆

保全手続時の顧客満足度ランキングでは、対象となった19社中、プルデンシャル生命が665ポイントで総合満足度第1位となった。プルデンシャル生命は「顧客対応」「連絡・案内」で最も高い評価となった。第2位はソニー生命(650ポイント)で、「手続・書類」で最も高い評価となった。第3位は東京海上日動あんしん生命(644ポイント)であった。

2017年生命保険保全手続満足度調査は、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、契約後の保険会社・代理店の対応実態や保全期の手続や問い合わせ時の満足度を調べたものであり、15,612人に聴取をしている。このうち、直近1年に保全の手続・問い合わせを行った人、7,689人に対して手続や問い合わせ時の満足度を調べたものである。2016年12月にインターネット調査を実施した。

保全手続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」(43%)、「連絡・案内」(34%)、「手続・書類」(23%)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。

<2017年生命保険契約満足度調査> 3月2日 リリース済

直近1年以内に生命保険を新規契約・更新手続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。

<2017年生命保険金請求対応満足度調査> 3月9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。

<J.D. パワーについて>

J.D. パワー(本社:米国カリフォルニア州コスタメサ)は、顧客満足に関するインサイト並びにパフォーマンス改善のための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。毎年、世界中で数百万人にのぼる消費者やビジネス・ユーザーを対象に、品質や顧客満足に関する調査を実施している。北米、南米、ヨーロッパとアジアに計17の拠点を有する。アジア・パシフィックではシンガポール、北京、上海、バンコク、マレーシアに拠点をもち、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、シンガポール、台湾、タイ、ベトナムで調査を行っている。詳しくは当社ウェブサイト <http://japan.jpdpower.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)

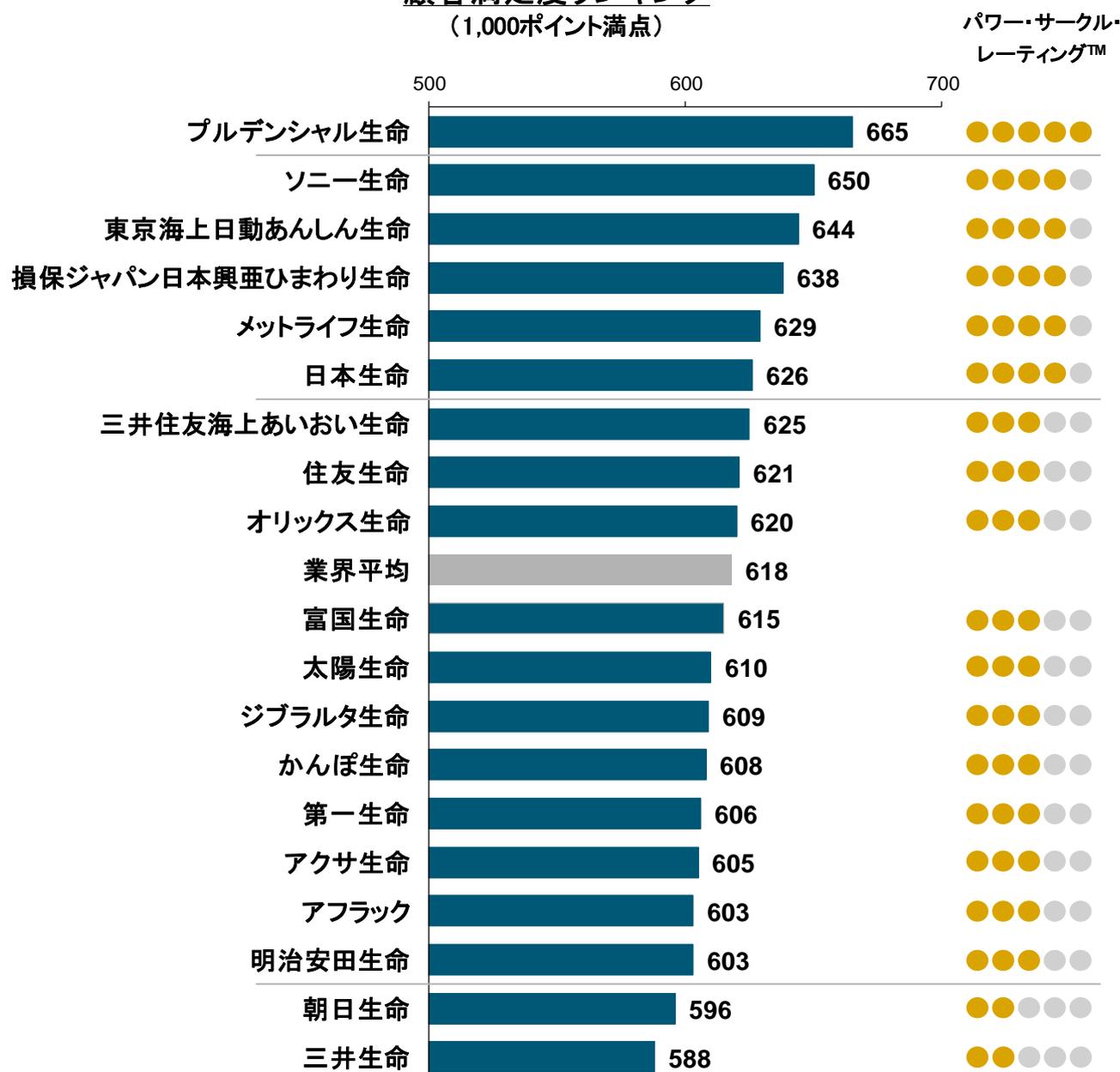
電 話: 03-4550-8060 F A X: 03-4550-8152 e-mail: cc-group@jdpower.co.jp

<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。

J.D. パワー 2017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) アクサダイレクト生命、AIG富士生命、SBI生命、カーディフ生命、クレディ・アグリコル生命、ソニーライフ・エイゴン生命、第一フロンティア生命、大同生命、チューリッヒ生命、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、マスマチュアル生命、マニユライフ生命、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、ライフネット生命、楽天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 2017年生命保険保全手続満足度調査^M

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下さい。