

### 事故対応時の円滑なコミュニケーションが顧客の信頼感を醸成

#### 2017年日本自動車保険事故対応満足度調査

##### <当資料の要約>

- 事故対応の満足度は、経過報告のコミュニケーションが円滑に進むかによって影響を受ける。
- 事故対応プロセスでの体験は契約継続、次回更新時の契約意向も左右する。
- 事故対応満足度は、チューリッヒ保険会社が第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、2017年日本自動車保険事故対応満足度調査の結果を発表した。

当調査は、自動車保険（任意保険）に加入する顧客のうち、事故連絡（保険金請求）をした際の保険会社の事故対応について顧客満足度を調べたものである。

#### ◆経過報告時のコミュニケーションが満足度に影響◆

事故対応満足度は670ポイントで昨年の667ポイントから大きな変化は見られておらず、捉えているすべての評価ファクターは昨年同等の水準である。各ファクターの業界トップとボトムの評価の差が最も大きかったのは事故受付後、解決までをサポートする「事故対応担当者」であった。事故対応を担う保険会社の担当者に対する満足度は、事故対応の過程が円滑に進んだ場合に対し、「報告連絡が遅かった／催促をした」、「折り返しの連絡がなかった／遅かった」、「同じ情報を何度も伝えなければならなかった」等、なんらかの不満があった場合は250～300ポイント近く下落する。適切な報告・連絡は、事故対応のプロセスの中でも、満足度を左右する重要な要素であることが見てとれる。

この事故対応のプロセスで生じた差を考える上で、顧客との最初の接点である事故受付時の対応に注目したい。受付時に、その後の事故対応に関わる問合せ先・連絡先が「明確だった」と答えた顧客が経過報告に不満を抱いた割合が6%にとどまるのに対し、「明確でなかった」とした顧客の約半数が円滑に進まなかったと感じている。また、総合満足度トップの保険会社と下位の会社では、事故連絡時に「希望の連絡手段や時間帯の確認」がされたとする割合に約20%の差が見られる。受付時に顧客にとって望ましいコミュニケーション方法が確認され、解決に至るまで必要な情報が明確に、タイムリーに伝えられることで、顧客は安心感を得ているようである。事故対応のプロセスの中で、報告・連絡を適切に行うためには、事故受付とその後の事故対応の連携も重要であるといえよう。

また、経過報告が円滑に進まず不満なことがあった顧客のうち、受けた不満な対応を理由に契約を継続せず別の保険会社と契約している割合は約8割に及ぶ。さらに、事故対応後も引き続き契約している顧客であっても、次の更新の際に「絶対契約しない」「たぶん契約しない」と回答した割合は、不満な対応はなかったとする顧客の約5倍に上る。自動車事故というネガティブな体験に遭遇した顧客は、解決までのプロセスが円滑に進むことを望んでいる。受付から解決まで、スムーズにストレスのない対応がなされることで、保険会社への信頼感が醸成

され、契約継続、次回更新時の契約意向にも強く作用していることが推察される。

### ◆チューリッヒ保険会社が事故対応満足度 第1位◆

チューリッヒ保険会社が総合満足度スコア 701 ポイントとなり、第1位となった。同社は「事故対応担当者」「調査／認定結果」の2つのファクターでトップ評価となった。第2位は東京海上日動火災保険（697 ポイント）で、「事故受付体制」「保険金支払」の2つのファクターでトップとなった。同社は全てのファクターで業界平均以上の評価を得ている。第3位はソニー損害保険（684 ポイント）で、「代車／レンタカーサービス」でトップとなった。

#### <調査概要>

##### 2017年自動車保険事故対応満足度調査

2017年5月にインターネット調査を実施し、過去2年以内に契約先の保険会社に事故連絡（保険金請求）を行った者（事故経験後に他社へ切替え、現在は他社にて保険を契約している顧客も、調査対象者には含まれている）5,189人から回答を得た。

満足度の測定にあたっては、「事故受付体制」「事故対応担当者」「調査／認定結果」「修理サービス」「代車／レンタカーサービス」「保険金支払」の6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）。なお、「修理サービス」「代車／レンタカーサービス」については、契約代理店もしくは契約先からの紹介や提携／指定施設にて受けるサービスに対する満足度を測定している。

<関連する調査の発表について>

J.D. パワーでは、自動車保険に関する下記調査を発表する。

##### 2017年日本自動車保険新規加入満足度調査 7月18日 リリース済み。

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加入者、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加入者を対象に、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測定。

##### 2017年自動車保険契約者満足度調査 7月25日 リリース予定。

自動車保険（任意保険）の契約者（既存契約者）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全般に対する顧客満足度を測定。

\*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。

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。また、J.D. パワーは Athene Li, Joseph Pacini, Murphy Qiao and Carsten Geyer の4人の創業者によって率いられる、ロンドンに本社を置く国際的なオルタナティブ投資並びにプライベート・エクイティ企業会社である XI0 グループの投資先企業のひとつである。詳しく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： 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](mailto:cc-group@jdpower.co.jp)

<ご注意>

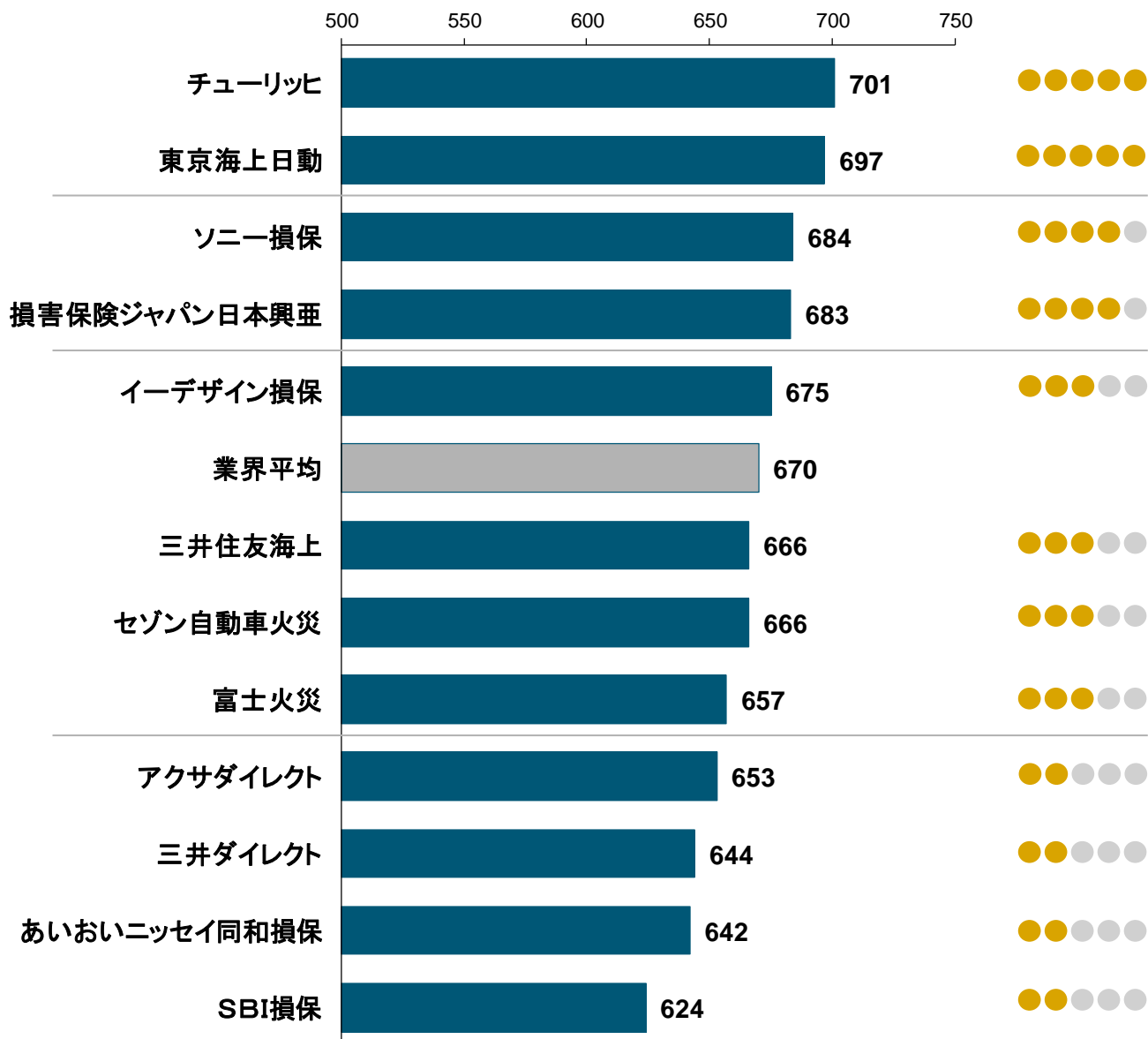
本紙は報道用資料です。(株)J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く本資料に掲載されている情報および結果を広告または販促活動に転用することを禁止します。

# J.D. パワー 2017年日本自動車保険事故対応満足度調査<sup>SM</sup>

## 総合満足度ランキング

(1,000ポイント満点)

パワー・サークル・  
レーティング<sup>TM</sup>



注) 朝日火災、AIU、共栄火災、日新火災、アメリカンホーム、セコム損保、そんぽ24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 2017年日本自動車保険事故対応満足度調査<sup>SM</sup>

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。