

2019年3月8日

J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2019年 生命保険金請求対応満足度調査SM

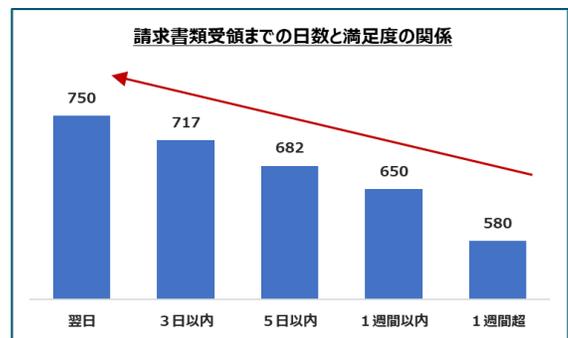
～CS 向上のカギは請求書類入手までのプロセス短縮化。人の介在はますます重要に～

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 ジャパン（本社：東京都港区、代表取締役社長：山本浩二、略称：J.D. パワー）は、**2019年 生命保険金請求対応満足度調査SM**の結果を発表した。

CS 向上のカギは手続きの簡略化だけでなく、請求書類入手までのプロセスへ

前回（2018年）調査結果では、その前年（2017年）に比べ、書類提出から支払い可否連絡までの日数は短期化し、書類の提出が1回のみ割合は上昇していた。つまり、請求・支払い手続きに関する顧客の負担軽減の傾向が確認できた。しかしながら、本年調査と2018年調査で比較したところ、短期化、負担軽減化は進んでいないことがわかった。このことは、請求手続きの短期化や顧客への負担の軽減化、それによる他社との差別化や顧客満足度の向上は、保険会社側にとって限界レベルに達しているといえるだろう。

一方で、顧客に請求書類が届くまでの日数によって、顧客満足度に大きな差がみられた。すなわち、請求手続きをしようとする顧客にとって、手続き開始後の日数だけでなく、手続きに入る前のスムーズな請求書類の入手も重要であることを示している。



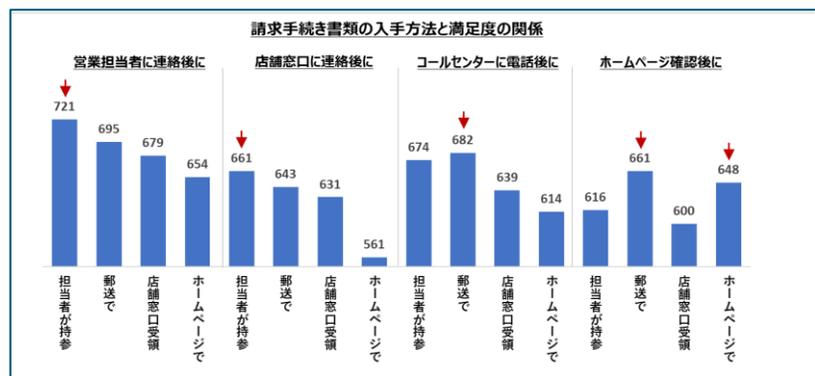
出典：J.D. パワー 2019年 生命保険金請求対応満足度調査SM

請求書類入手に人を介するサポートが重要に

手続き書類の入手までのプロセス別に総合満足度をみると、「営業担当者に連絡後に担当者が持参する」場合の満足度が最も高く、店舗窓口でも同様の傾向がみられた。人を介して手続きの準備を開始することが、結果的にトータルプロセスの短期化につながっていると推測できる。

一方で、「コールセンターに電話後に郵送で」「ホームページ確認後に郵送で」「ホームページで完結」の場合の満足度も比較的高かった。このことは、直接対面を希望しない顧客にとっては、電話やホームページで書類送付依頼が完了するということが満足度につながることを示している。

人を介した情報提供同様、コールセンターでの説明スキルやホームページの使い勝手の向上も重要だといえるだろう。



出典：J.D. パワー 2019年 生命保険金請求対応満足度調査SM

昨年に続きプルデンシャル生命が総合満足度ランキング第1位

第1位：プルデンシャル生命（743ポイント）

2年連続総合第1位。「顧客対応」「請求手続」「保険金支払」の全ファクターでトップの評価。

第2位：ソニー生命（713ポイント）

前年の5位から順位を上げた。

第3位：富国生命（710ポイント）

前年の4位から順位を上げた。

《J.D. パワー 2019 年生命保険金請求対応満足度調査SM 概要》

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調査。

■実施期間：2018年12月 ■調査方法：インターネット調査 ■回答者数：9,160人

生命保険金・給付金請求時の総合満足度を構成するファクターは、総合満足度に対する影響度の大きい順に、「顧客対応」（39%）、「保険金支払」（37%）、「請求手続」（24%）となっている（カッコ内は影響度）。

更にこれらのファクターにおける複数の詳細項目に対する評価を基に、総合満足度（1,000点満点）を算出している。

【注意】本紙は報道用資料です。弊社の許可なく本資料に掲載されている情報や結果を広告や販促活動に転用することを禁じます。

《本リリースに関するお問い合わせ》

株式会社 J.D. Power Japan コーポレート コミュニケーション

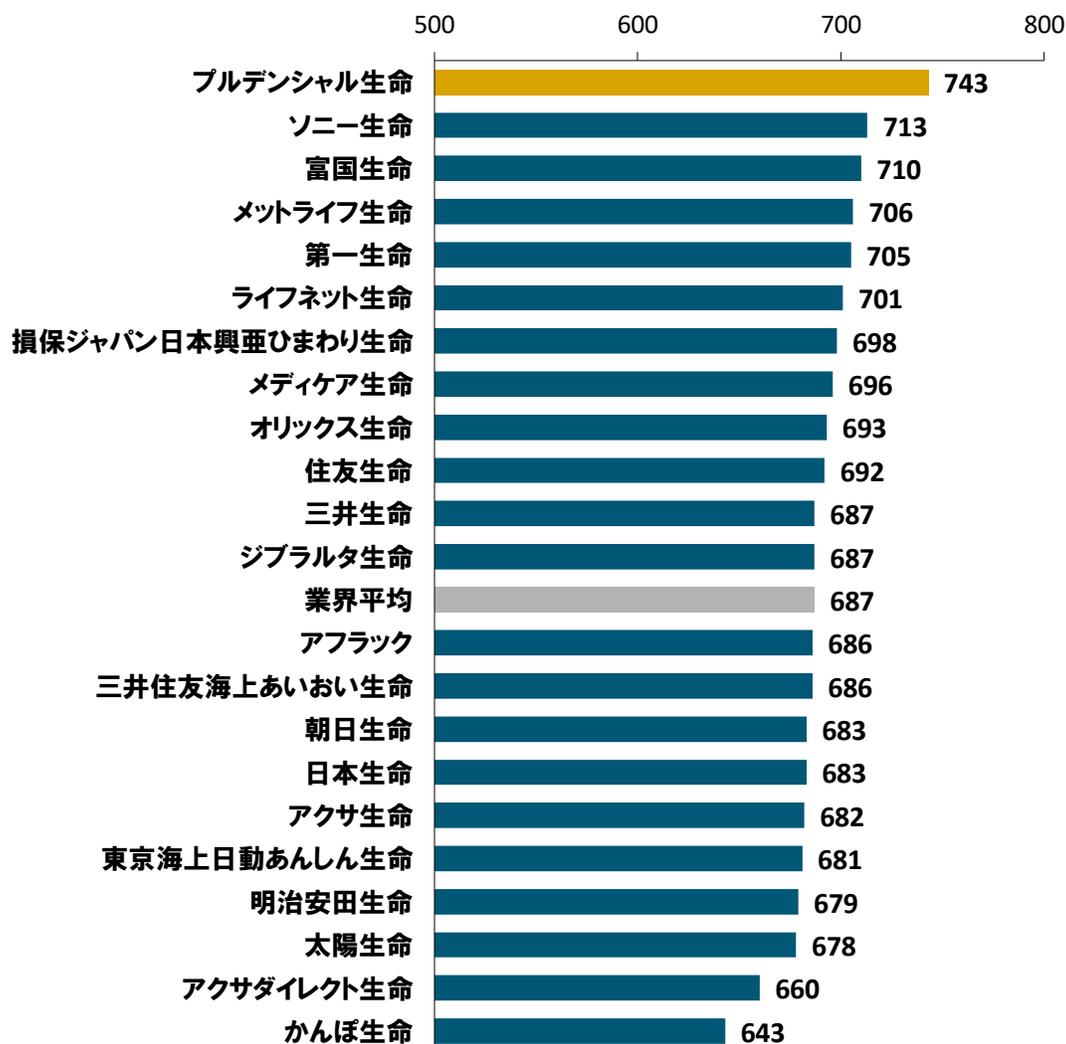
担当：北見 TEL: 03-4570-8410 E-mail: cc-group@jdpa.com

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トメサ）は消費者のインサイト、アドバイザーサービス、データ分析における国際的なマーケティングリサーチカンパニーです。企業の顧客満足度改善やパフォーマンス向上のソリューション提供のため、現在、北米、南米、アジアパシフィック、ヨーロッパでビジネスを展開しています。

J.D. パワー 2019年生命保険金請求対応満足度調査SM

顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)



注) FWD富士生命、チューリッヒ生命、マニユライフ生命、楽天生命、SBI生命は少数サンプルのためランキングには含まれていません。

出典: J.D. パワー 2019年生命保険金請求対応満足度調査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、上記出典を明記してください。