

2004年7月13日

報道用資料**ソニー損保とチューリッヒが自動車保険顧客満足度で同点首位**
チューリッヒは保険金請求対応満足度でも首位**2004年自動車保険顧客満足度調査**

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、蓮見南海男社長、略称 J.D. パワー）は、2004年自動車保険顧客満足度調査の結果を発表した。

当調査は、自動車保険について契約時の経験や商品に対する顧客の評価を包括的に捉え、顧客の満足度を調べるものである。2001年4月から2002年12月にかけて新車を購入した人を対象として今年4月に実施し、12,316人から回答を得た。今回が1回目の実施となる。

当調査では自動車保険顧客満足度に影響を与えるファクターを算出している。それらは、「担当者」（26%）、「企業力」（19%）、「価格」（18%）、「契約までのプロセス」（15%）、「商品プラン」（13%）、「商品情報の入手しやすさ・わかりやすさ」（9%）の6つである（カッコ内は構成比）。

首位のソニー損保とチューリッヒ以下、ダイレクト系保険会社が上位を独占

自動車保険顧客満足度ランキングでは、ソニー損保とチューリッヒが同点で第1位となった。両社とも顧客満足度を構成する6つのファクター全てで平均を上回る評価を得た。中でもソニー損保は「商品プラン」と「商品情報の入手しやすさ・わかりやすさ」で、また、チューリッヒは「契約までのプロセス」でそれぞれランキング対象となった17社中トップとなった。

続いて第3位にはアクサ、第4位にはAIU、第5位には三井ダイレクト、第6位にはアメリカンホームが入り、業界平均以上の評価を得た8社のうち5社をダイレクト販売系の保険会社（代理店を介さず契約者と直接契約する保険会社。以下「ダイレクト系保険会社」）が占める結果となった。いずれのダイレクト系保険会社も、「価格」、「契約までのプロセス」、「商品情報の入手しやすさ・わかりやすさ」で平均を大きく上回る評価を得ている。代理店チャネルを排し、電話、インターネットでの直接申込・契約に特化することで、低価格と手続きの手軽さを売りとするダイレクト系保険会社の強みが評価に反映されたかたちとなっている。

ダイレクト系保険会社は高い満足度をロイヤルティに繋げていくことがカギ

ダイレクト系保険会社の顧客では、次回の契約更新時に同じ保険会社を選ぶかという質問に対して「同じ会社を選ぶ」と答えた割合が業界平均に比べて低く、商品やサービスに現時点では満足はしているものの、それが確固たるロイヤルティまで結びついていないことがわかった。

ダイレクト系保険会社を選んだ顧客は保険比較サイト等を利用して保険に関する情報を能動的に収集し、複数の保険会社を比較検討している傾向が高い。最終的に保険会社を選ぶ際にも「価格の安さ」や「WEB や電話で申し込みが出来る」といった手軽さが大きな要因となっている。この顧客層では、より魅力的な価格や商品を見つけ次第他の会社へ乗り換えてしまう可能性が大きく、保険会社切り替えについての心理的障壁が低いことがうかがえる。

ダイレクト系保険会社にとっては、現状の強みである価格設定や申込み・契約のプロセスを陳腐化させず、更に魅力的な商品の開発等を通じて顧客満足度を維持しロイヤルティを高める施策を打ち出していくことが、今後の顧客維持の上で大きな課題といえよう。

チューリッヒ、保険金請求時の満足度では全てのファクターでトップの評価

今回の調査では、調査対象者の中で事故（自損を含む）により保険会社に対して保険金の請求を行った経験のある3,937人からは、その際の保険会社の対応についても別途、満足度を聴取している。その結果、チューリッヒが保険金請求対応満足度においても第1位となった。保険金請求時の対応に対する満足度は、大きく分けて「保険会社/担当者の対応」（38%）、「処理力」（32%）、「経過報告」（30%）の3つのファクターで構成されることが今回の調査で明らかになっているが、チューリッヒはそのいずれにおいてもランキング対象となった11社の中で最も高い評価を得ている。

<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 J.D. パワー・アンド・アソシエイツ（略称 J.D.P.A.、本社米国カリフォルニア州）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。自動車業界を始めコンピューター、通信関連、OA 機器、サービス産業、金融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。インターネット上でホームページを開設しており、会社概要や提供しているサービスなどの情報を次のアドレスで入手できる。

J.D. パワー アジア・パシフィック ホームページ <http://www.jdpower.co.jp>

<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・グループ 川野

住 所： 東京都港区虎ノ門 5-1-5 虎ノ門 45MT ビル（〒105-0001）

電 話： 03-3459-1865

F A X： 03-3459-1810

e-mail： mkawano@jdpower.co.jp

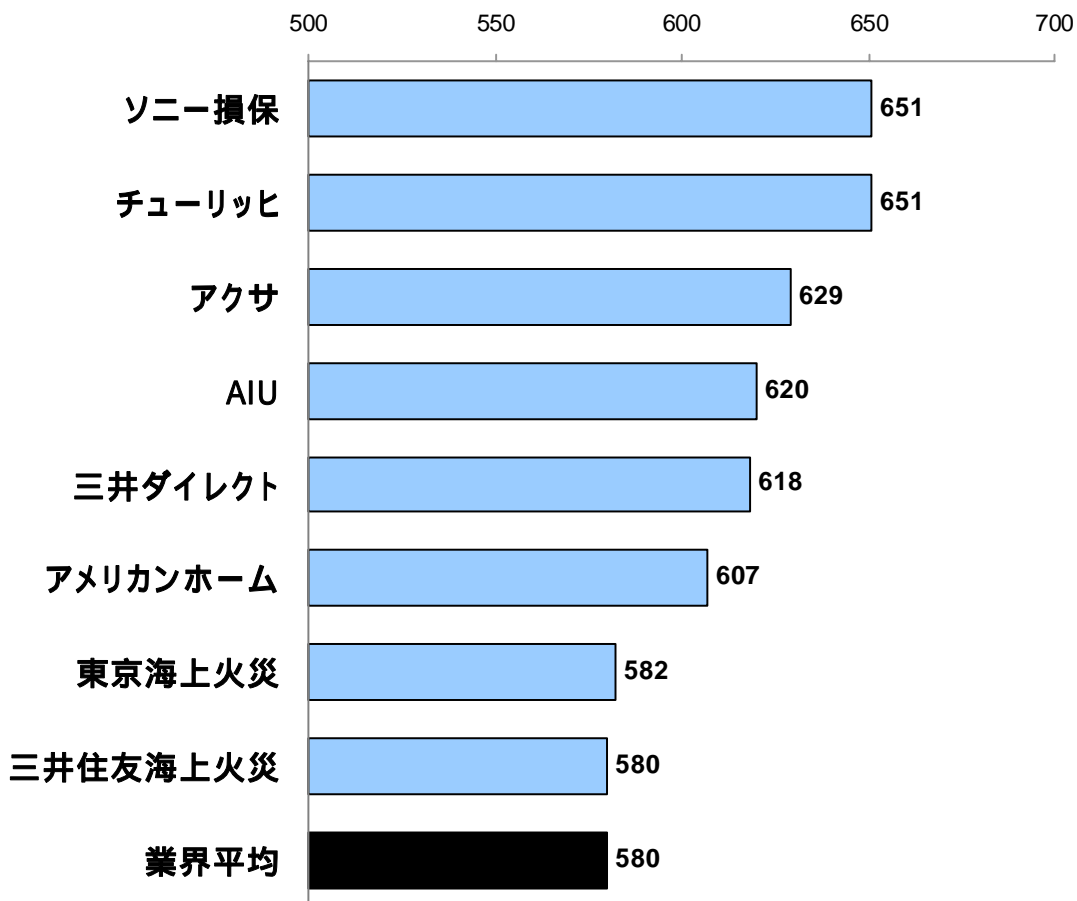
<ご注意>

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 アジア・パシフィック 2004年自動車保険顧客満足度調査SM

自動車保険顧客満足度ランキング

(1,000ポイント満点)



業界平均以下の保険会社(アルファベット順): あいおい損保、富士火災海上、JA共済、日動火災海上、日本興亜損保、ニッセイ同和損保、日新火災、損保ジャパン、全労済

注) サンプル数が99以下の保険会社はランキングには含まれていません。

出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2004年自動車保険顧客満足度調査SM

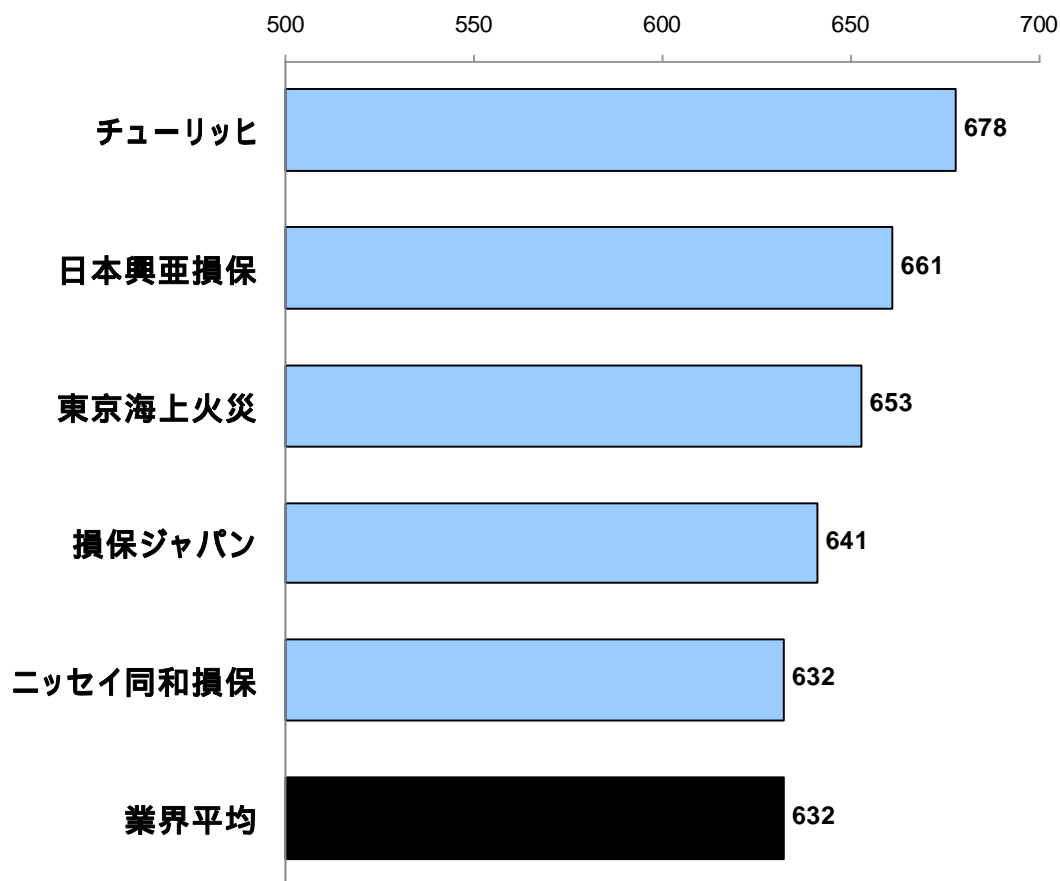
本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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 2004年自動車保険顧客満足度調査SM)を明記して下さい。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2004年自動車保険顧客満足度調査SM

保険金請求対応満足度ランキング

(1,000ポイント満点)



業界平均以下の保険会社(アルファベット順): あいおい損保、富士火災海上、JA共済、三井住友海上火災、日動火災海上、全労済

注) サンプル数が99以下の保険会社はランキングには含まれていません。

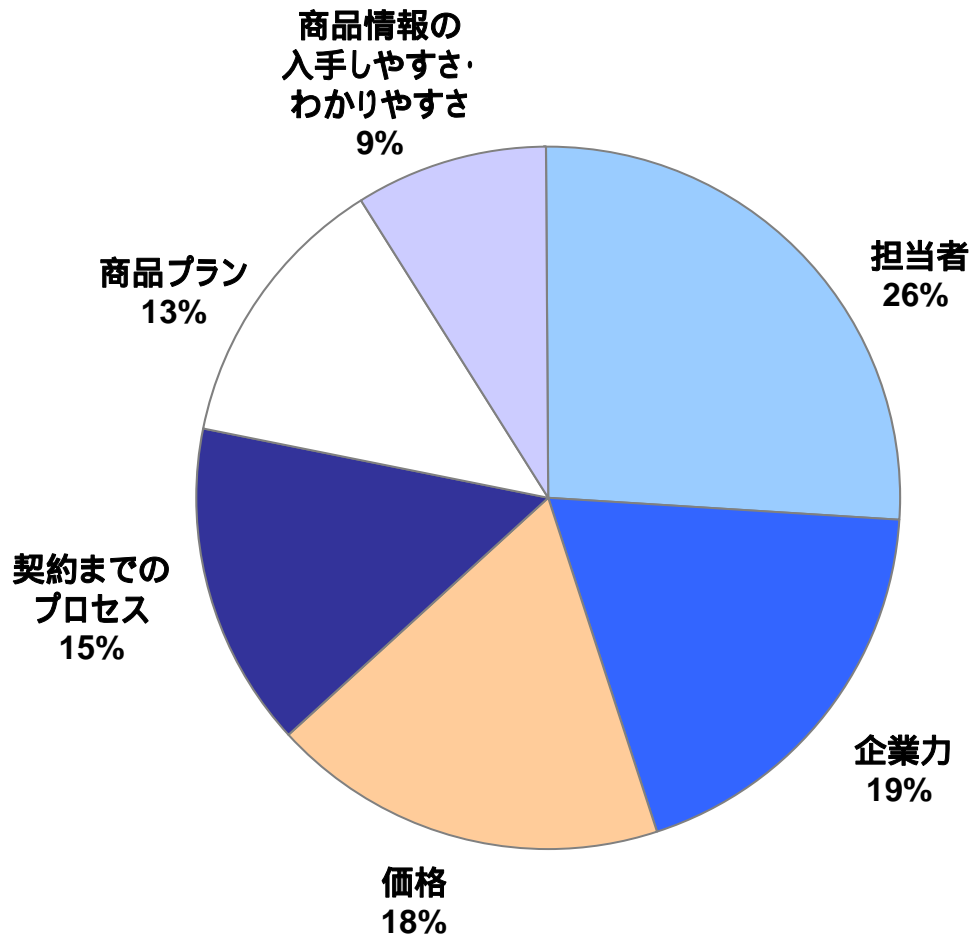
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2004年自動車保険顧客満足度調査SM

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 2004年自動車保険顧客満足度調査SM)を明記して下さい。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2004年自動車保険顧客満足度調査SM

自動車保険顧客満足度を構成するファクター



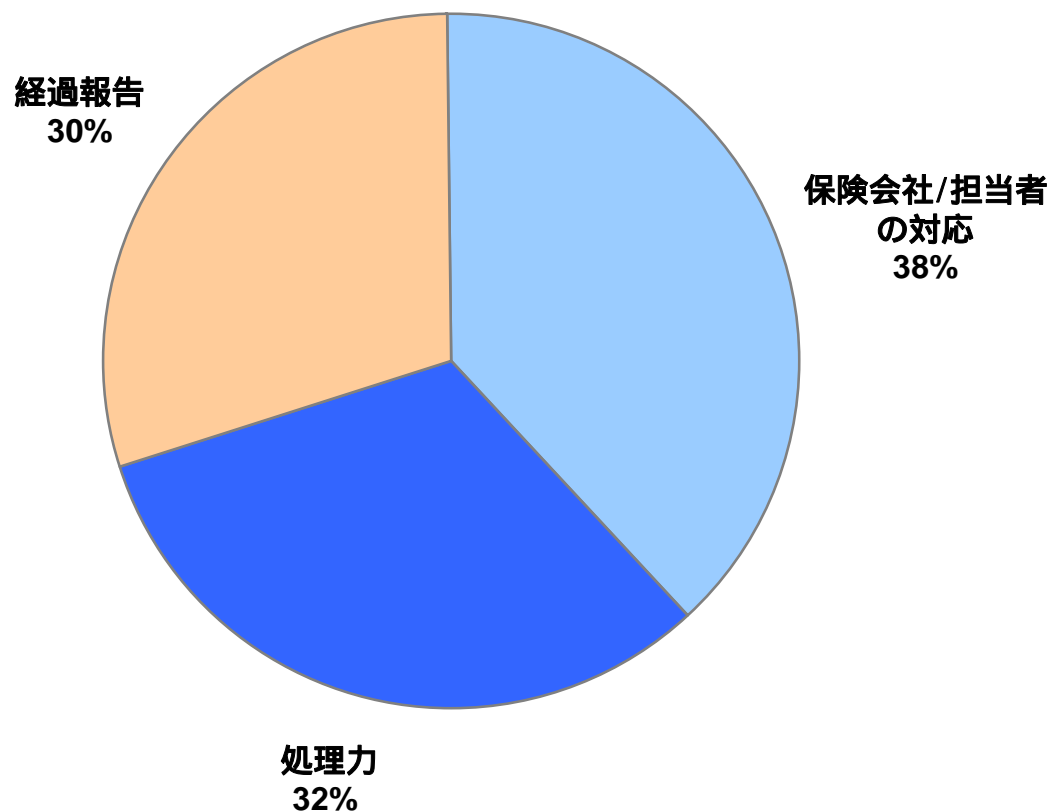
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2004年自動車保険顧客満足度調査SM

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 2004年自動車保険顧客満足度調査SM) を明記して下さい。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2004年自動車保険顧客満足度調査SM

保険金請求対応満足度を構成するファクター



出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2004年自動車保険顧客満足度調査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 2004年自動車保険顧客満足度調査SM) を明記して下さい。