

報道用資料

2005年7月28日

## チューリッヒが自動車保険顧客満足度と保険金請求対応満足度で2年連続トップ

### 2005年日本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：東京都港区、代表取締役社長：蓮見南海男、略称：J.D. パワー）は、2005年日本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。2回目となる今年は、自動車保有世帯の世帯主 18歳～69歳の男女を対象として今年5月に郵送調査を実施し、12,340人から回答を得た。

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、「保険会社の企業力」（33%）、「契約チャネル」<sup>注1</sup>（18%）、「契約手続」（15%）、「価格」（13%）、「商品」（12%）、「情報収集」<sup>注2</sup>（8%）の6つである（カッコ内は構成比）。

注1 契約を行った保険代理店、車の販売店、インターネットや電話などのサービスの品質

注2 パンフレットやホームページの見やすさ等、情報収集のしやすさ

### ダイレクト系が昨年に引き続き、満足度ランキング上位を占める

自動車保険顧客満足度ランキングでは、チューリッヒが昨年に続き2年連続で第1位となった。同社は顧客満足度を構成する6つのファクターのうち、「価格」を除く5つのファクターで、ランキング対象となった17社中トップの評価を得た。

第2位にはソニー損保、第3位にはアメリカンホーム、第4位にはアクサ、第5位には三井ダイレクトが入った。以上5社は、いずれもダイレクト系保険会社（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」）である。

一方、第6位以下はすべて代理店系保険会社（代理店をベースに事業を展開する保険会社、以下「代理店系」）がランキングされた。第6位はAIU、第7位は東京海上日動が入った。以上の7社が業界平均を上回っているが、今年も昨年と同様、ダイレクト系がランキングの上位を独占する結果となった。

ファクター別にみても、ダイレクト系に対する満足度が高く、特に「価格」、「契約手続」、「情報収集」などに関しては、代理店系との格差が大きい。ただし、「契約チャネル」については、ランキング対象となった代理店系12社のうち6社が業界平均を上回っており、代理店系の基本である有人対応をうまく機能させている保険会社もあることがわかった。

### ダイレクト系と代理店系では、保険会社を選ぶ理由に明確な違い

現在契約をしている保険会社を選んだ理由（複数回答）をダイレクト系の利用者と代理店系の利用者で比較すると、その内容に大きな違いがみられる。ダイレクト系の選定理由の中で、3割以上の回答者によって選択された項目には、ダイレクト系元来の特徴である「保険料（支払金額）が安かったので」や「インターネットや電話で

申込・契約ができたので」に加えて、「自分にあった保険プランだったので」、「24時間対応等、いざという時のサービスが充実していたので」といった項目が含まれている。このことから、単に低価格であることや手続の利便性だけでなく、商品・サービス内容もダイレクト系の選択理由となっていることがわかる。

一方、代理店系の選定理由の中で3割以上の回答者によって選択された項目は、「以前から契約している保険会社なので」と「家族・友人の関係で」の2つしかなく、保険会社を自ら選ぶとする姿勢が弱いことを示している。これら2つの理由に次いで多く挙げられたのは「勤めている会社の関係で」という項目であり、保険会社を選ぶ際に人的なネットワークが大きく影響していることが特徴となっている。

しかし、今後の契約継続の意向をみると、代理店系の利用者の5割弱が「同じ保険会社と契約する」と回答したのに対し、ダイレクト系の利用者ではこの比率は3割に留まり、代理店系の方が安定的な顧客基盤を構築していることがわかる。ただし、ダイレクト系の中でも、ソニー損保のように同比率が4割に達し、利用者から比較的高いロイヤリティを獲得している保険会社が存在することは注目に値する。

### 保険金請求時の満足度、チューリッヒが各ファクターで高評価

当調査では、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4,050人からは、その際の保険会社の対応に対する満足度も尋ねている。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2年連続で第1位になった。第2位はあいおい損保、第3位は東京海上日動、第4位はニッセイ同和損保、第5位は損保ジャパンであり、この5社が業界平均以上の満足度を獲得している。

保険金請求対応満足度は、顧客からのコンタクトに対する「対応力」（39%）、保険会社による交渉や顧客に対する経過報告などの「行動力」（38%）、事務処理の速さや手続のスムーズさなどの「処理力」（22%）の3つのファクターで構成されることが明らかとなった。これらのファクターいずれの評価でも、チューリッヒはランキング対象となった10社の中で最も高かった。

<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・アンド・アソシエイツ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。ISO9001 およびプライバシーマーク取得。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 [www.jdpower.co.jp](http://www.jdpower.co.jp) まで。

<J.D. パワー・アンド・アソシエイツについて>

ザ・マグロウヒル・カンパニーズの一部門である J.D. パワー・アンド・アソシエイツ（本社：米国カリフォルニア州ウェストレイク・ビレッジ）は、マーケティング・リサーチ、生産・販売予測、コンサルティング、教育・トレーニングおよび顧客満足度調査を実施している国際的な情報サービス企業である。数百万人の消費者からの回答をもとに品質や顧客満足度に関する調査を毎年行なっている。ISO9001 取得。

<ザ・マグロウヒル・カンパニーズについて>

1888年に設立されたザ・マグロウヒル・カンパニーズは、スタンダード&プアーズ、ビジネスウィーク、マグロウヒル・エデュケーションなどを通じて金融サービス、教育、ビジネスに関する情報を提供している国際的な情報サービス企業である。世界37カ国に280カ所以上の拠点を有し、2004年の売上高は53億ドルにのぼる。詳細はウェブサイト [www.mcgraw-hill.com](http://www.mcgraw-hill.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・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

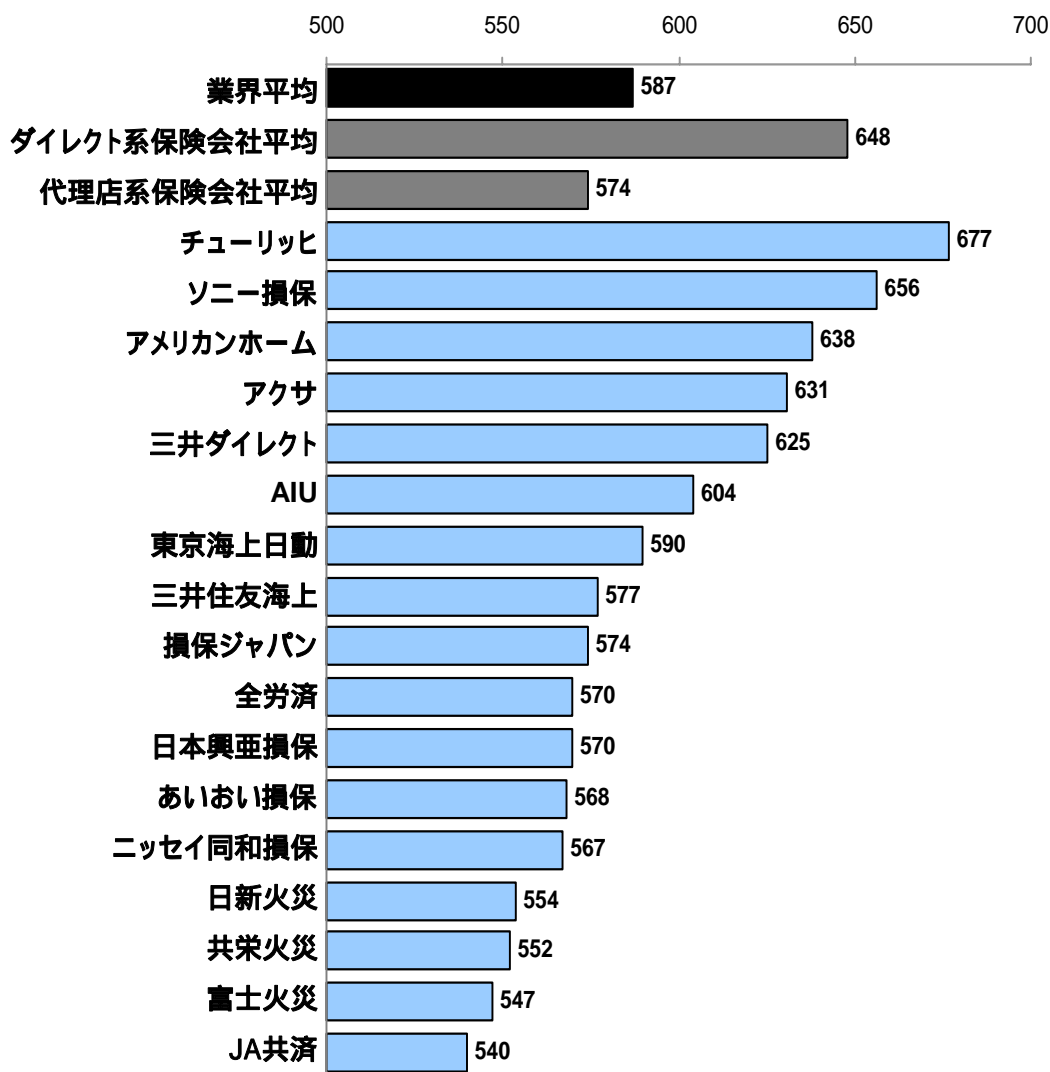
e-mail： [mkawano@jdpower.co.jp](mailto:mkawano@jdpower.co.jp)

<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 2005年日本自動車保険顧客満足度調査<sup>SM</sup>

## 自動車保険顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)



注) サンプル数が99以下の保険会社はランキングに含まれていません。

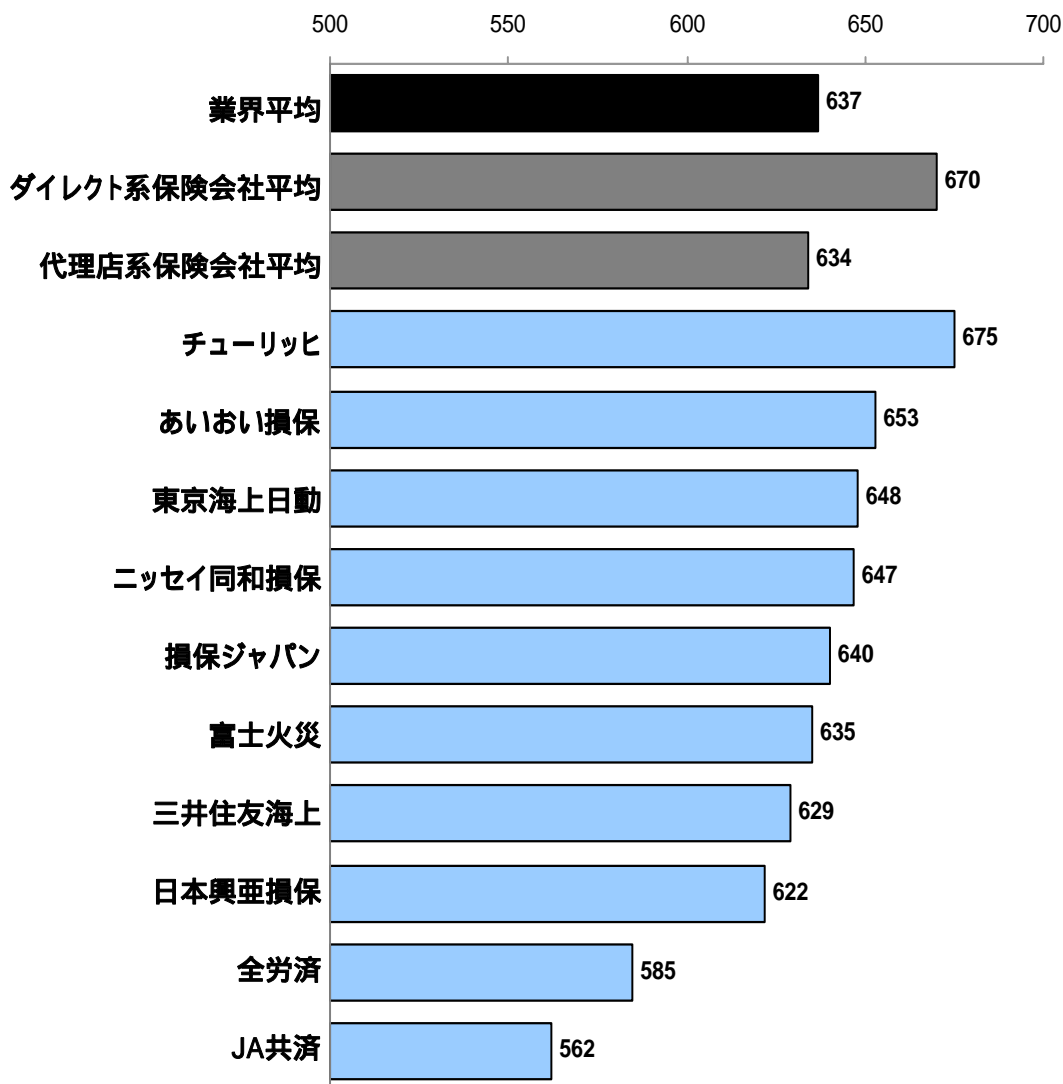
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2005年日本自動車保険顧客満足度調査<sup>SM</sup>

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及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 2005年日本自動車保険顧客満足度調査<sup>SM</sup>)を明記して下さい。

# J.D. パワー アジア・パシフィック 2005年日本自動車保険顧客満足度調査<sup>SM</sup>

## 保険金請求対応満足度ランキング (1,000ポイント満点)



注) サンプル数が99以下の保険会社はランキングに含まれていません。

出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2005年日本自動車保険顧客満足度調査<sup>SM</sup>

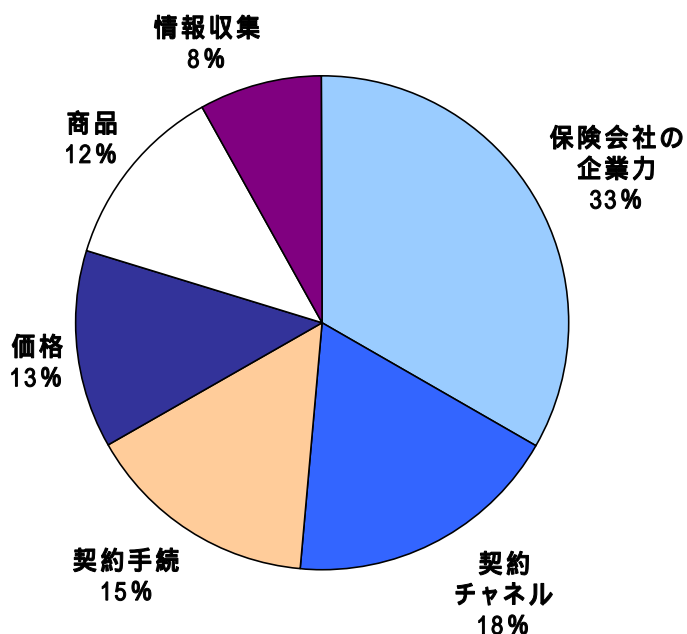
本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

報道で本資料に使用されている図表及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 2005年日本自動車保険顧客満足度調査<sup>SM</sup>)を明記して下さい。

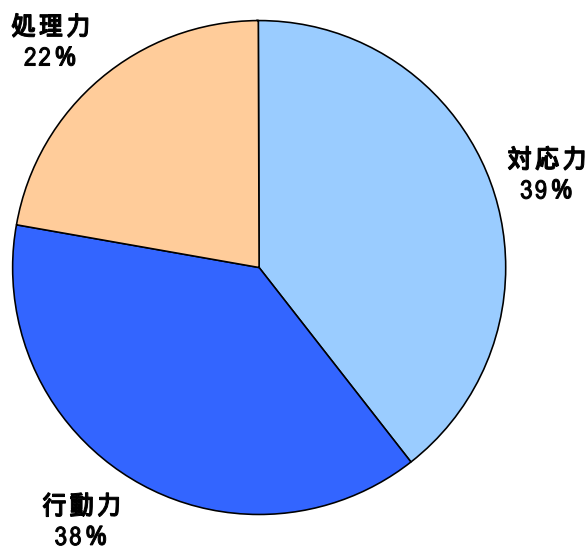
# J.D. パワー アジア・パシフィック 2005年日本自動車保険顧客満足度調査<sup>SM</sup>

## 総合満足度を構成するファクター

### 自動車保険



### 保険金請求対応



出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2005年日本自動車保険顧客満足度調査<sup>SM</sup>

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及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 2005年日本自動車保険顧客満足度調査<sup>SM</sup>) を明記して下さい。