

自動車保険顧客満足度でチューリッヒが4年連続1位 事故対応満足度でもチューリッヒがトップに

2007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、略称：J.D. パワー、代表取締役会長兼社長：J.D. パワー 4 世）は、2007 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（任意保険）について、自動車保険顧客満足度（契約時の経験や商品・サービス内容に対する満足度）および 事故対応満足度（事故対応に関わる満足度）を調べるものである。4 回目となる今年も自動車保険の契約者を対象に 2007 年 5 月に郵送調査を実施し、12,044 人から回答を得た。そのうち事故対応満足度の回答の対象となったのは 5,199 人である。

商品・サービス内容の理解度は自動車保険満足度に影響

自動車保険顧客満足度に影響を与えるファクターは「保険会社の安心感」（35%）、「価格」（16%）、「契約チャンネル」^{注1}（15%）、「商品・サービス」（15%）、「契約手続」（11%）、「情報提供」（8%）の6つで、これらのファクターにおける複数の詳細項目についての顧客の評価を基に総合的な満足度スコアを算出している（カッコ内は満足度に対する影響度）。

自動車保険顧客満足度ランキングでは、チューリッヒが 1,000 ポイント満点中 654 ポイントで 4 年連続第 1 位となった。ファクター別の評価では「商品・サービス」、「契約手続」、「情報提供」で他社を上回った。第 2 位はソニー損保（651 ポイント）で、「保険会社の安心感」、「契約チャンネル」で他社より高い評価を得ている。第 3 位にはアクサ（615 ポイント）が入った。第 4 位、第 5 位は三井ダイレクト、アメリカンホームのダイレクト系保険会社（以下「ダイレクト系」）^{注2}で、これらに AIU、東京海上日動、全労済、ニッセイ同和損保の代理店系保険会社（以下「代理店系」）^{注3}を加えた 9 社が業界平均以上の満足度評価を得ている。

業界全体では昨年に比べて自動車保険満足度が低下しており、特にダイレクト系保険会社において低下幅が大きい。一方、ファクター別の評価を見ると、「保険会社の安心感」と「契約チャンネル」でダイレクト系を上回る代理店系があるものの、「価格」、「契約手続」、「情報提供」では、ダイレクト系が圧倒的に高い評価を得た。

今年の調査では、商品・サービスの内容および契約時の各種説明に対する理解度について質問を設けた。商品・サービスの内容を総合的にどの程度理解しているか尋ねたところ、「理解している」あるいは「だいたい理解している」と答えた人は合計で回答者の 86% を占めた。しかし「理解している」に限定すると、その比率は 12% にとどまり、顧客が商品・サービスの内容を総合的に深く理解している状況とはいえない。また契約時に各種説明を受けた人のそれぞれの説明に対する理解度に注目すると、自分自身が直接関与する支払いについての理解度は高めだが、契約上の重要事項についての理解度は低かった。

商品やサービスの内容の理解度は自動車保険顧客満足度に影響を与えている。理解度の高かった回答者は、低かった回答者より高い満足度を示す傾向が見られ、さらに次回も同じ保険会社で契約を継続する意向も強いことが確認できた。顧客満足度を高めるためには、商品やサービスの内容を顧客が十分に理解できる説明や情報を提供していくことが重要となる。

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による対応などのサービスの品質

注 2 代理店を介さず契約者と直接契約する保険会社

注 3 代理店をベースに事業を展開する保険会社

損保業界全体に対する信頼感の回復が課題

事故対応満足度に影響を与えるファクターは「保険金支払」（39%）、「経過報告・事故解決」（31%）、「事故連絡の受付対応」（30%）の3つで、これらにおける複数の詳細項目についての顧客の評価を基に総合的な満足度スコアを算出している（カッコ内は満足度に対する影響度）。

今年の事故対応満足度ランキングでは、1,000ポイント満点中695ポイントでチューリッヒが第1位となった。ファクター別の評価ではチューリッヒは3つのファクター全てで他社を上回ったが、「事故連絡の受付対応」における評価は特に高かった。第2位はソニー損保（673ポイント）、第3位には富士火災（657ポイント）が入った。以下、日本興亜損保、東京海上日動、ニッセイ同和損保、損保ジャパン、三井住友海上が続き、以上8社が業界平均以上のスコアを得ている。

損害保険業界では一昨年以降、保険金の支払漏れや不払いが問題となっている。そのような中、当調査でも昨年と同様に「保険金支払」が事故対応満足度に最も大きな影響を与えるファクターとなった。また当調査では契約している保険会社に対するイメージを尋ねているが（複数回答可）、その結果、「安心できる」と「信頼できる」を挙げた回答者が昨年はそれぞれ約5割だったのに対し、今年は4割弱に低下していた。業界全体で信頼感の回復が必要であることが以上の結果から指摘できる。

事故対応満足度と契約保険会社を選んだ際の理由の関係を分析したところ、事故対応満足度が高いほど保険会社を選んだ理由（複数回答可）として「事故経験時の対応の良さ」、「信頼できる保険会社」、「24時間対応等のサービスが充実」を挙げた回答者の比率が高くなる一方、「変更するのが面倒」といった消極的な理由の回答率は低くなる傾向が見られた。このことから事故対応満足度は顧客が次の更新時に保険会社を選ぶ際に影響を与えていると考えられる。顧客基盤の強化のためにも事故対応満足度の向上は不可欠であることがわかる。

* 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。

< 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 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エストレイク・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（NYSE: MHP）は、スタンダード&ブアーズ、マグロウヒル・エデュケーション、ビジネスウィーク、J.D. パワー・アンド・アソシエイツ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 40 カ国に 280 カ所以上の拠点を有し、2006 年の売上高は 63 億ドルにのぼる。詳細はウェブサイト 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、杉崎

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

電話： 03-4550-8090

FAX： 03-4550-8151

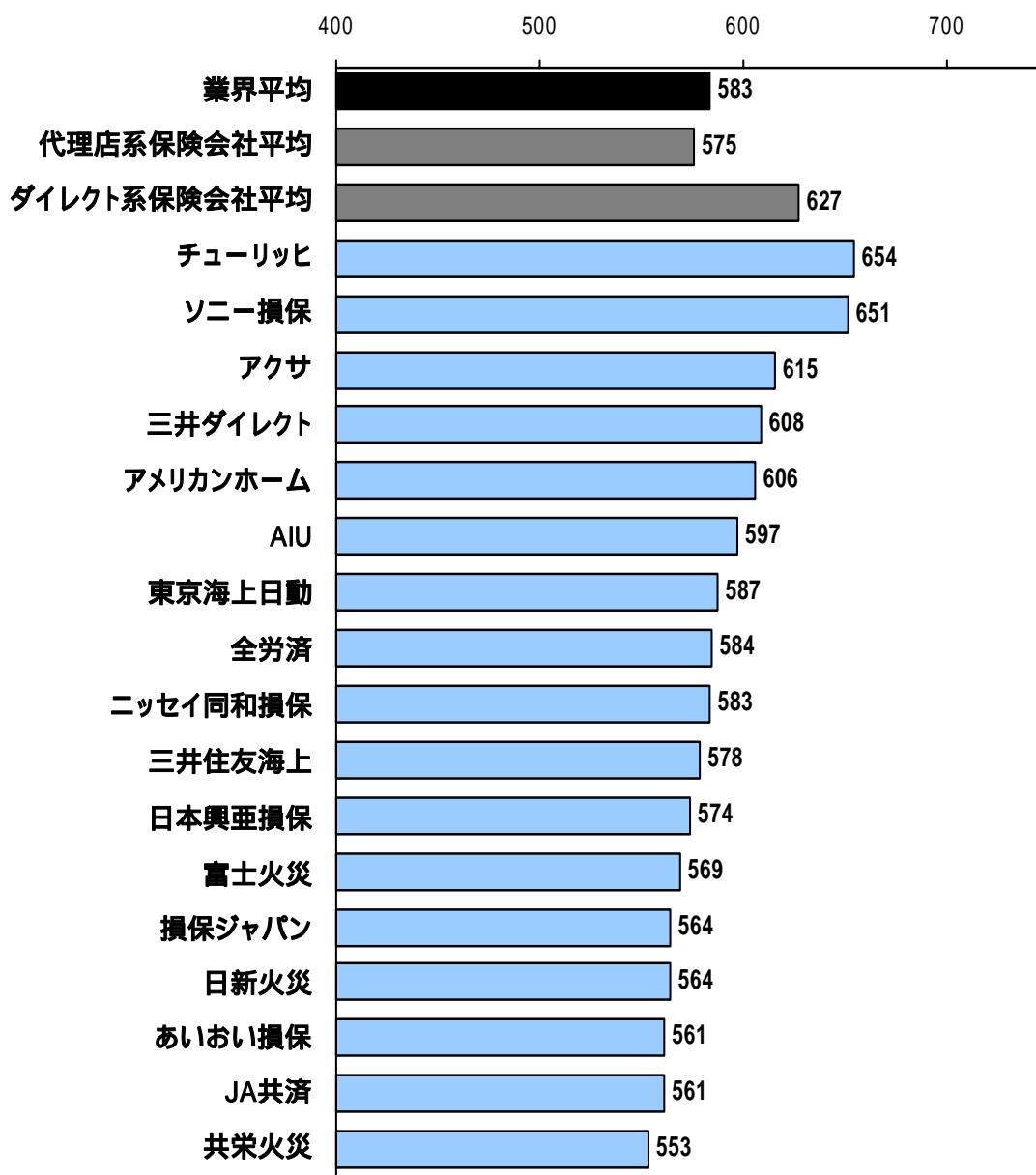
e-mail： cc-group@jdpower.co.jp

< 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 アジア・パシフィック 2007年日本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 (契約時の経験や商品・サービス内容に対する満足度) (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。

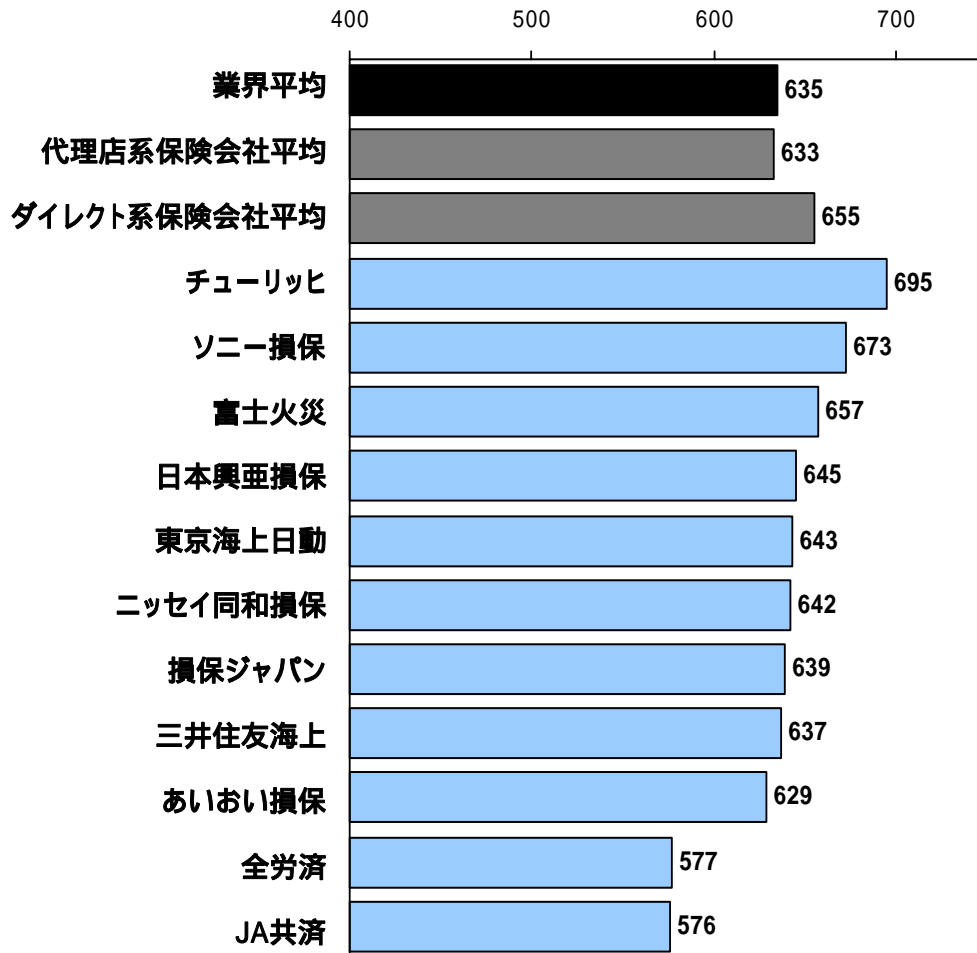
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2007年日本自動車保険顧客満足度調査SM

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 2007年日本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 2007年日本自動車保険顧客満足度調査SM

事故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 2007年日本自動車保険顧客満足度調査SM

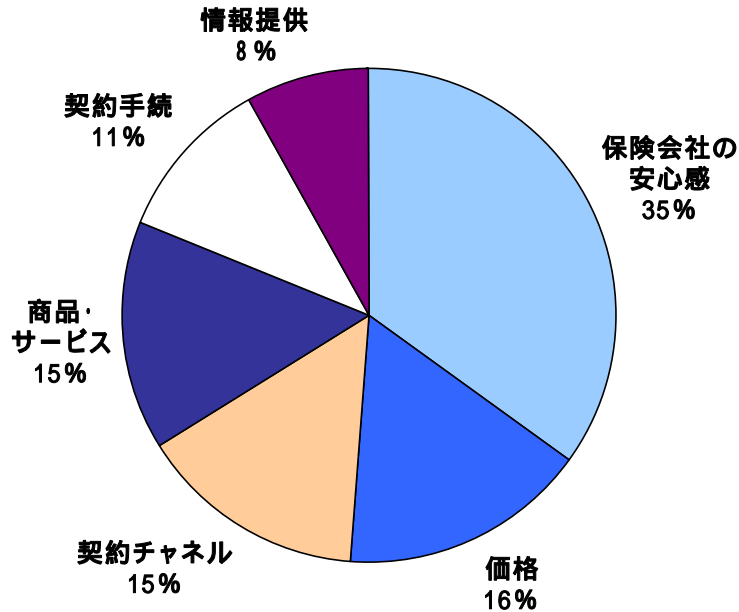
本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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 2007年日本自動車保険顧客満足度調査SM)を明記して下さい。

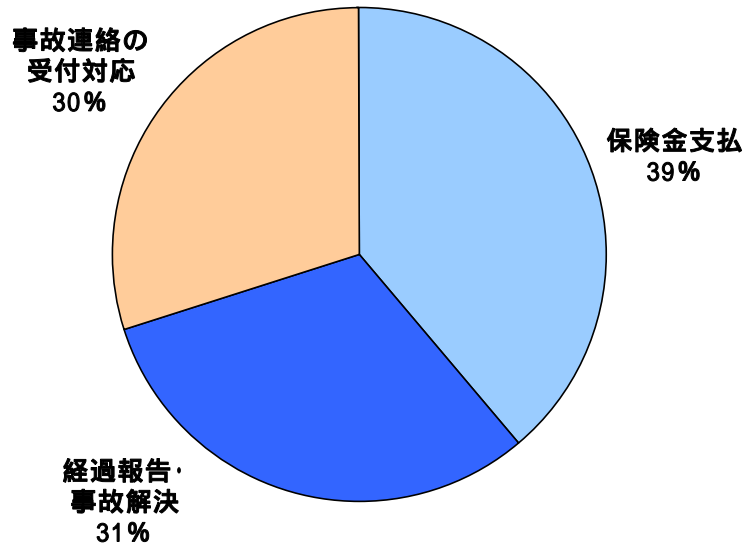
J.D. パワー アジア・パシフィック 2007年日本自動車保険顧客満足度調査SM

総合満足度を構成するファクター

自動車保険



事故対応



出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2007年日本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 2007年日本自動車保険顧客満足度調査SM)を明記して下さい。