

Press Release

報道用資料

2008年7月29日

自動車保険顧客満足度でソニー損保が第1位 事故対応満足度でもソニー損保がトップに

2008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：アルバート ラパーズ、略称：J.D. パワー）は、2008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、①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②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。5回目となる今年は自動車保険の契約者を対象に2008年5月に郵送調査を実施し、12,231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5,666人である。

◆ソニー損保が自動車保険、事故対応の2冠達成◆

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」（33%）、「契約チャネル」^{注1}（17%）、「商品・サービス」（16%）、「価格」（15%）、「契約手続」（10%）、「情報提供」（9%）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、ソニー損保が1,000ポイント満点中668ポイントで第1位となった。ファクター別の評価では「保険会社の安心感」で他社を上回った。第2位はチューリッヒ（666ポイント）で、「商品・サービス」、「契約手続」、「情報提供」で他社より高い評価を得ている。第3位には代理店系保険会社（以下「代理店系」）^{注2}のAIU（624ポイント）が入った。AIUは、「契約チャネル」で他社を上回った高い評価を得ている。第4位、第5位、第6位は三井ダイレクト、アメリカンホーム、アクサのダイレクト系保険会社（以下「ダイレクト系」）^{注3}で、これらに東京海上日動を加えた7社が業界平均以上のスコアを得ている。

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 代理店をベースに事業を展開する保険会社

注3 代理店を介さず契約者と直接契約する保険会社

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」（41%）、「事故連絡の受付対応」（31%）、「経過報告・事故解決」（28%）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708ポイントでソニー損保が第1位となった。ファクター別の評価ではソニー損保は3つのファクター全て他社を上回った。第2位は富士火災（696ポイント）、第3位にはチューリッヒ（694ポイント）が入った。以下、東京海上日動、三井住友海上、日本興亜損保、あいおい損保が続き、以上7社が業界平均以上のスコアを得ている。

◆満足度は改善傾向に転ずるも、「価格」については課題が残る◆

この1年間で、自動車保険、事故対応ともに業界全体で総合満足度が向上した。ファクター別では、自動車保険は「価格」を除く5ファクターで、事故対応は全ファクターで満足度が向上している。昨年、保険金不払い問題が報道された影響を受け、損保業界全体で満足度が低下していたが、今年は改善傾向に転じた。これは、保険金不払い対応や事故対応の強化など各社の取組が顧客に評価されたことが一因といえる。

しかし、全般的に改善傾向にある中で「価格」ファクターの評価が低下したことは留意する必要があるだろう。「価格」ファクターを構成する要素を細かく見ると、満足度の低下がみられたのは「支払保険料」である。今後、さらなる満足度向上を目指すためには、この点に配慮した対策を講じることが望まれる。

*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。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。

<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&プアーズ、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、2007 年の売上高は 68 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

クライアント・サービス グループ

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

F A X： 03-4550-8151

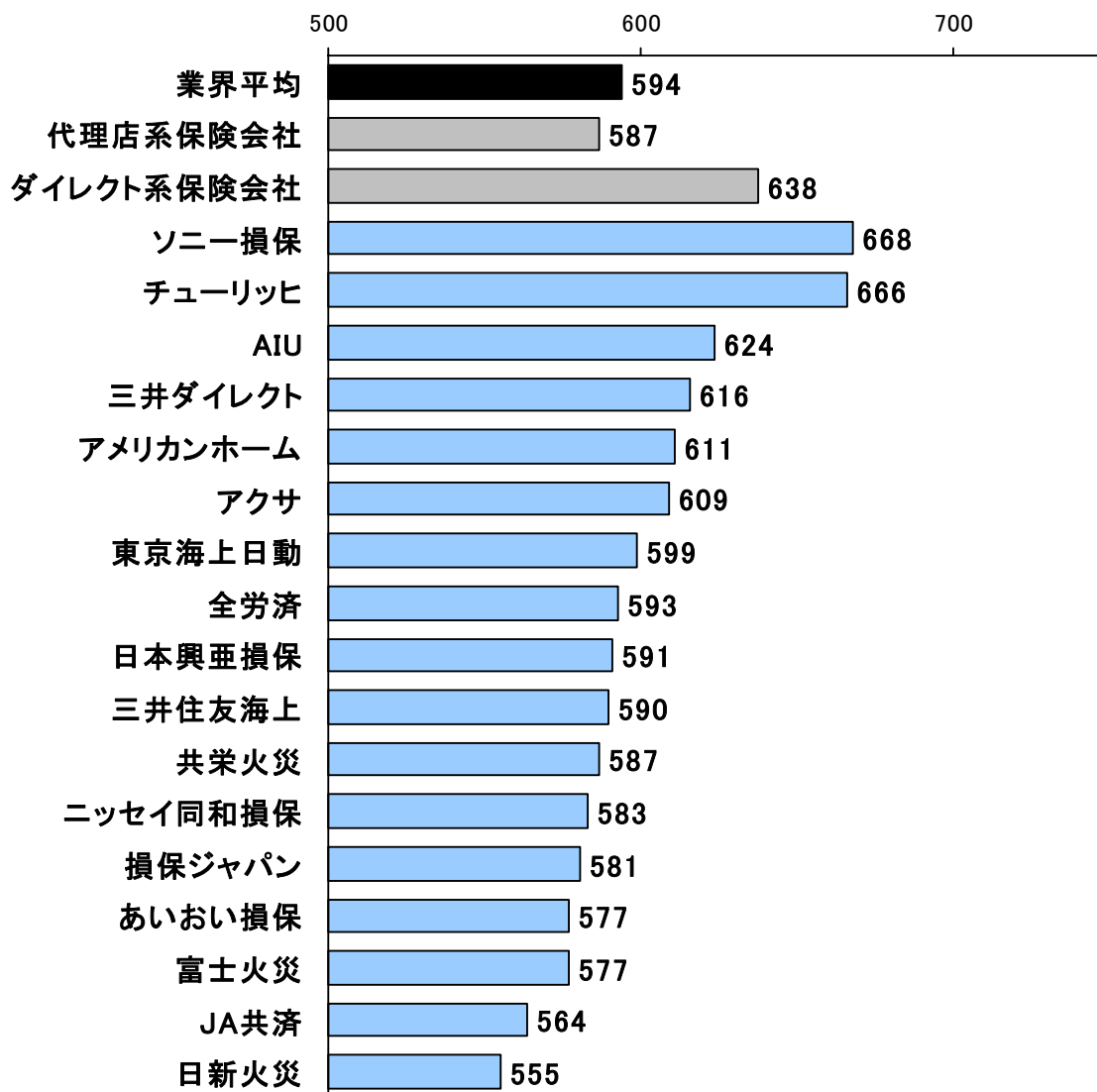
e-mail： cc-group@jdpower.co.jp

<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 2008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。

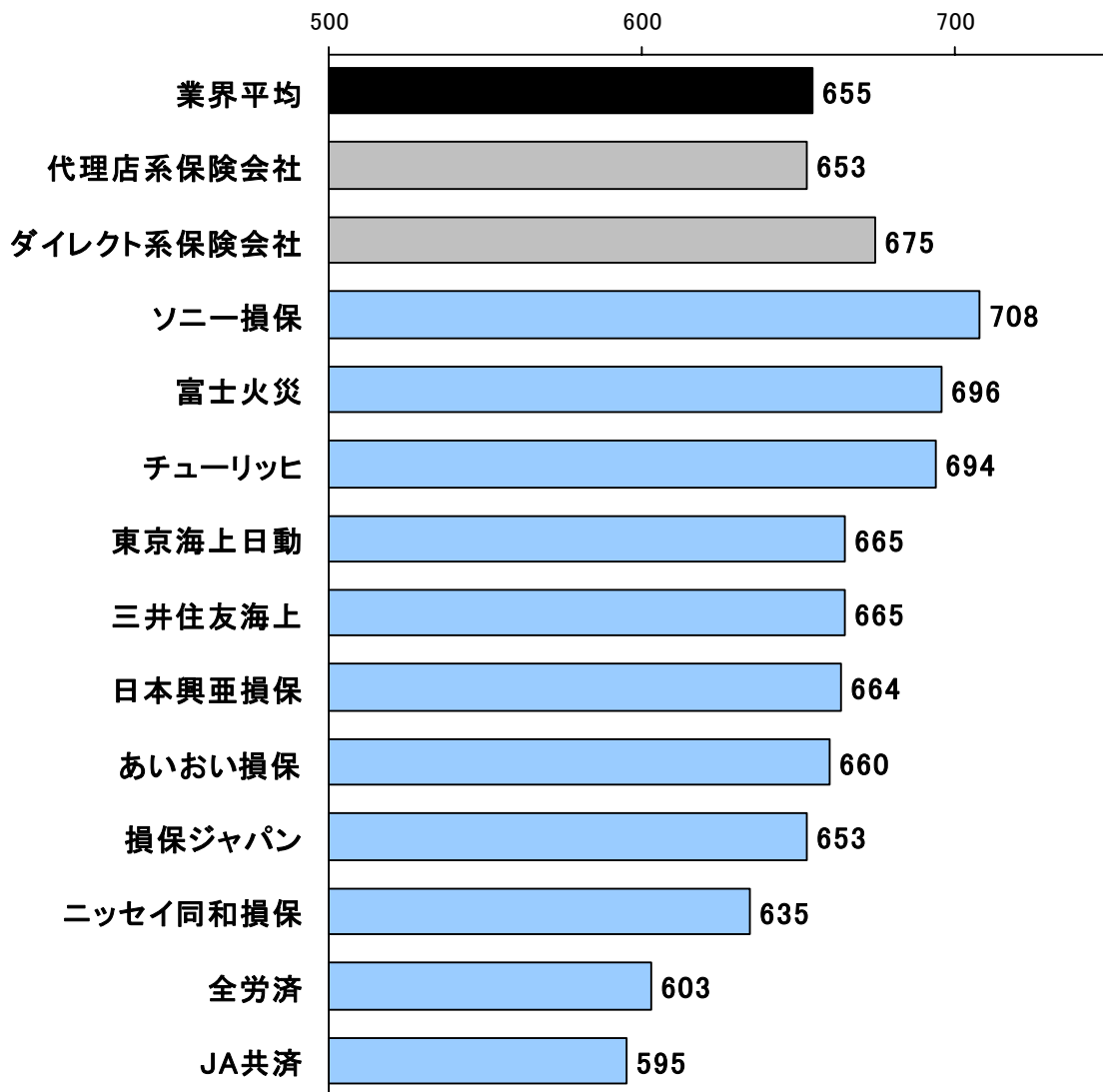
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2008年日本自動車保険顧客満足度調査SM

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 2008年日本自動車保険顧客満足度調査SM)を明記してください。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2008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 2008年日本自動車保険顧客満足度調査SM

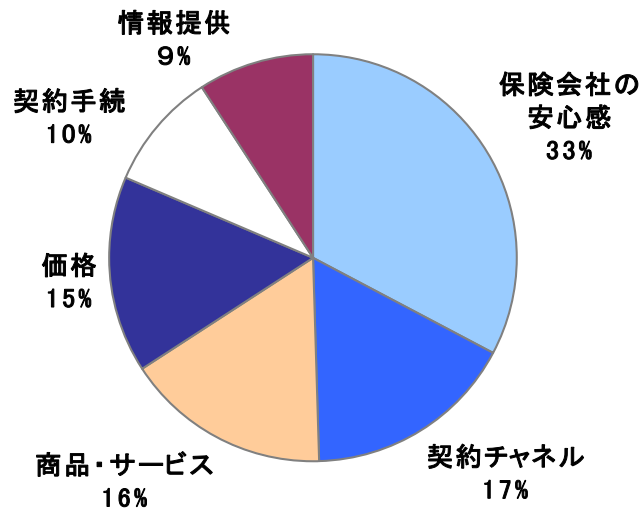
本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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 2008年日本自動車保険顧客満足度調査SM)を明記してください。

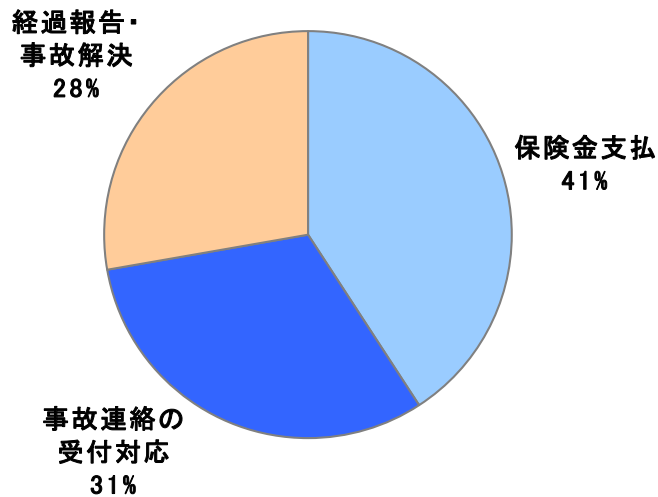
J.D. パワー アジア・パシフィック 2008年日本自動車保険顧客満足度調査SM

総合満足度を構成するファクター

自動車保険



事故対応



注) 各パーセント値は端数処理されているため、合計が100にならないことがあります。

出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2008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 2008年日本自動車保険顧客満足度調査SM)を明記してください。