

Press Release

報道用資料

2009年8月11日

自動車保険事故対応満足度でAIUが第1位**2009年日本自動車保険事故対応満足度調査**

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、2009年日本自動車保険事故対応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）の事故対応についての満足度を調べるものである。過去2年以内に自動車保険契約について保険金請求を行った経験者を対象に2009年5月にインターネット調査を実施し、7,311人から回答を得た。

◆AIUが全ファクターでトップ評価を独占◆

自動車保険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」（33%）、「経過報告・事故解決」（26%）の3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）。

自動車保険事故対応満足度ランキングでは、AIUが1,000ポイント満点中701ポイントで第1位となった。ファクター別の評価では、3つのファクターすべてでランキング対象となった16社中で最も高い評価を得ている。第2位はソニー損保（690ポイント）、第3位は富士火災（676ポイント）が入った。以下、東京海上日動（671ポイント）、三井住友海上（665ポイント）、三井ダイレクト（664ポイント）、チューリッヒ（661ポイント）、損保ジャパン（658ポイント）、日本興亜損保（655ポイント）が続き、以上の9社が業界平均以上のスコアを得ている。

◆事故後の保険会社切替、3割が事故対応への不満を理由に◆

当調査では、事故後の契約状況を聴取しているが、事故後に保険会社を切替えた人（切替顧客）は、回答者全体の10%を占めており、そのなかの28%の人が「保険会社の事故対応がきっかけ」と回答した。また、現在も同じ保険会社で契約している人（継続顧客）の満足度は、切替顧客の満足度を大きく上回ることがわかった（前者は682ポイント、後者は536ポイント）。つまり、事故対応への不満が顧客流出のきっかけであることは明らかである。

継続顧客と切替顧客で満足度の格差が最も大きい領域は「経過報告・事故解決」であった。この満足度の差を生んでいる主な要因は、「迅速な対応」や「報告のわかりやすさ」など、担当者の対応である。継続顧客は、連絡や報告などの基本対応に加え、「次回の等級の説明」や「次回更新時の契約内容に対するアドバイス」など付加的なサービスを受けた比率が高い。

ロイヤルティを高めるためには、「保険金支払」の徹底は当然のことながら、担当者の対応力強化が欠かせない。

事故連絡を顧客との関係強化のチャンスととらえ、顧客に真摯に向き合った対応をできるかどうか顧客基盤強化の鍵といえるだろう。

*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、2008 年の売上高は 64 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： 03-4550-8060

F A X： 03-4550-8152

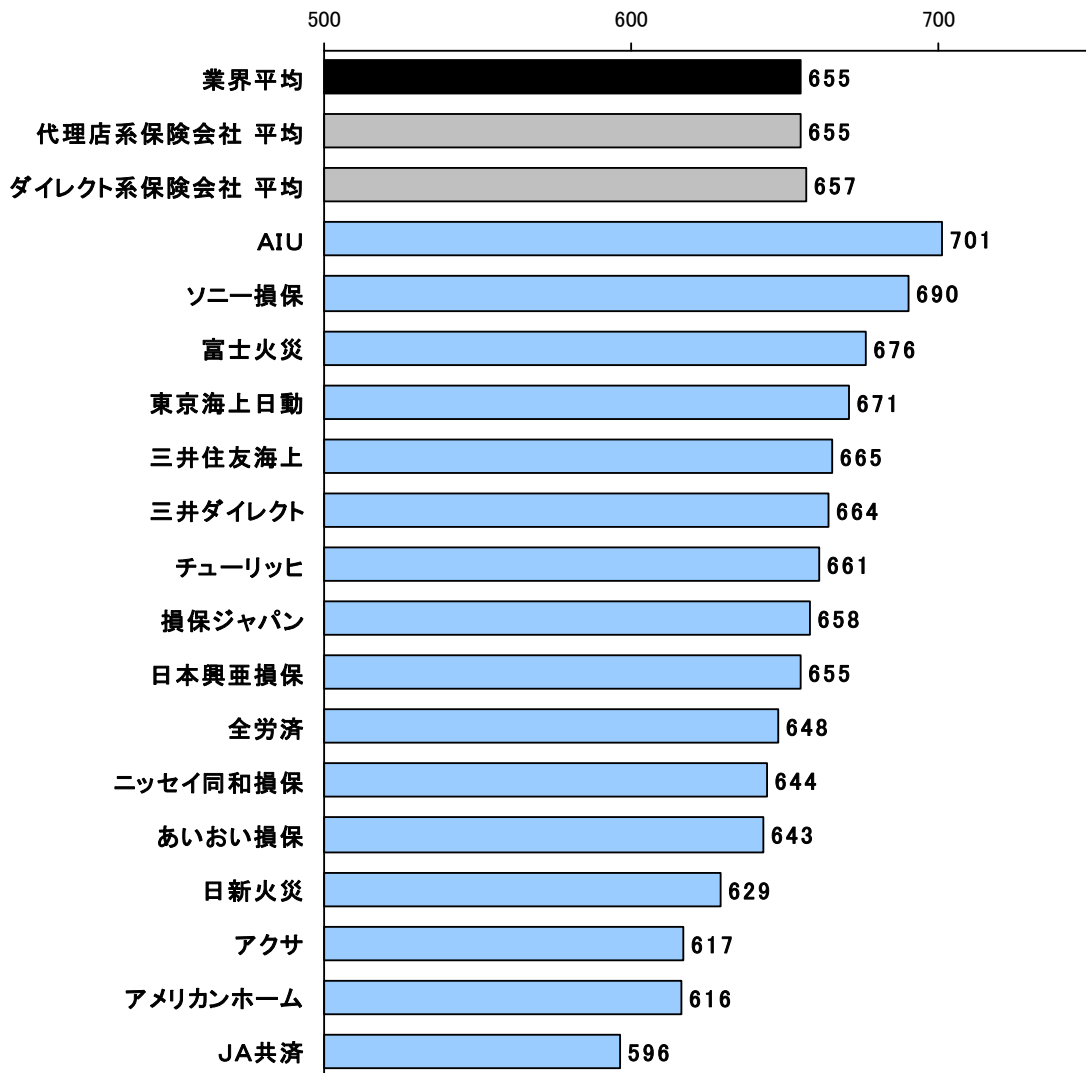
e-mail： cc-group@jdpower.co.jp

<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 2009年日本自動車保険事故対応満足度調査SM

事故対応満足度ランキング (1,000ポイント満点)



注) 朝日火災、エース損保、SBI損保、共栄火災、スミセイ損保、セコム損保、セゾン自動車火災、ゼネラリ、そんぽ24損保はサンプル数が99以下のためランキングに含まれていません。

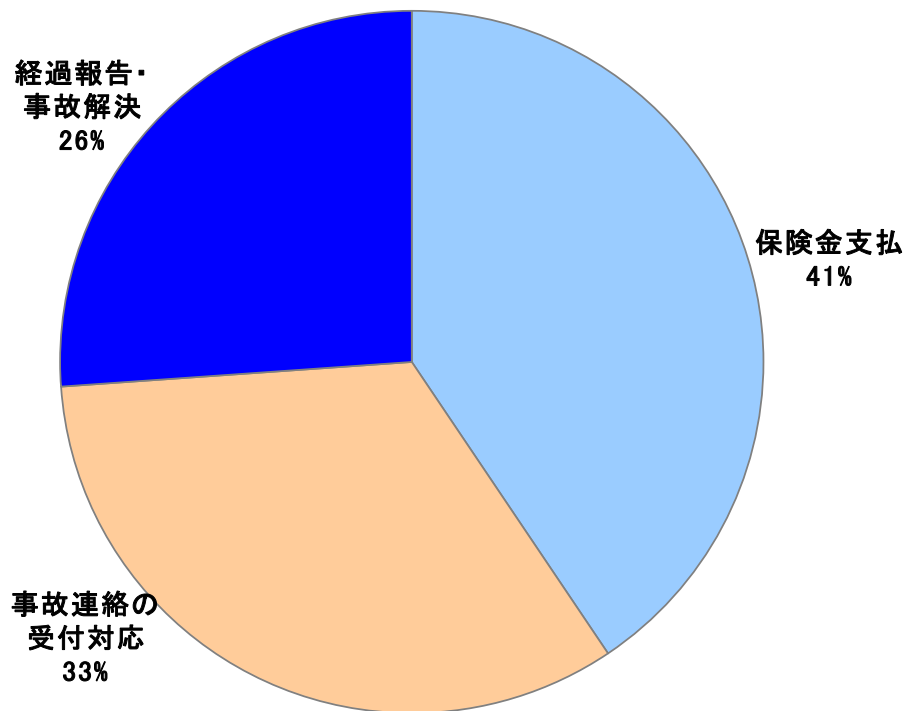
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2009年日本自動車保険事故対応満足度調査SM

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 2009年日本自動車保険事故対応満足度調査SM)を明記してください。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2009年日本自動車保険事故対応満足度調査SM

総合満足度を構成するファクター



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 2009年日本自動車保険事故対応満足度調査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 2009年日本自動車保険事故対応満足度調査SM)を明記してください。