

Press Release

報道用資料

2009年8月11日

自動車保険顧客満足度でAIUとソニー損保が第1位

2009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、2009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、契約時の経験や商品・サービス内容に対する満足度を調べるものである。6回目となる今年は自動車保険の契約者を対象に2009年5月にインターネット調査を実施し、13,305人から回答を得た。

当調査では、商品の主な販売方法をもとに「代理店系保険会社」（以下、代理店系）と「ダイレクト系保険会社」（以下、ダイレクト系）の2つのセグメントに分け、それぞれにおける顧客満足度を測定している。それぞれのセグメントについての詳細は次のとおり。

- *代理店系 : 専門代理店や車の販売店などの保険代理店をベースに事業を展開する保険会社
- *ダイレクト系 : 代理店を介さず、インターネットや電話などで契約者と直接契約する保険会社

顧客満足度の測定にあたっては、「商品・サービス」「価格」「情報提供」「契約手続」「契約チャネル^注」の5つのファクター（要素）を設定し評価を得ている。各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。

注：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

◆AIUは4ファクターで代理店系のトップ評価獲得◆

代理店系保険会社において、各ファクターが総合満足度に与える影響は、「契約チャネル」（44%）、「商品・サービス」（19%）、「価格」（14%）、「契約手続」（13%）、「情報提供」（10%）であった。

自動車保険顧客満足度ランキングでは、AIUが1,000ポイント満点中613ポイントで第1位となった。ファクター別の評価では「商品・サービス」「情報提供」「契約手続」「契約チャネル」でランキング対象となった11社中トップの評価を得た。第2位は東京海上日動（601ポイント）で、「情報提供」でAIUと並びトップ評価を得た。第3位にはニッセイ同和損保と富士火災（ともに599ポイント）が入った。以下、日新火災（596ポイント）、日本興亜損保（593ポイント）、三井住友海上（589ポイント）が続き、以上の7社がセグメント平均以上のスコアを得ている。

◆ソニー損保は4ファクターでダイレクト系のトップ評価獲得◆

ダイレクト系保険会社において、各ファクターが総合満足度に与える影響は、「契約チャネル」（27%）、「契約手続」（22%）、「商品・サービス」（21%）、「価格」（19%）、「情報提供」（11%）であった。

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640ポイントで第1位となった。ファクター別の評価では「商品・サービス」「情報提供」「契約手続」「契約チャネル」でランキング対象となった5社中トップの評価を得た。第2位は三井ダイレクト(624ポイント)で、「価格」でトップ評価を得た。第3位はチューリッヒ(623ポイント)が入った。以下、アクサ(614ポイント)、アメリカンホーム(600ポイント)と続く。

◆顧客ニーズに合わせた対応がロイヤルティ向上の鍵◆

代理店系顧客の満足度に最も大きな影響を与える領域は「契約チャネル」である。また、ロイヤルティの高い顧客と低い顧客で満足度の格差が最も大きい領域も「契約チャネル」であった。つまり、保険代理店の対応次第で満足度やロイヤルティが大きく左右されるといえる。契約手続時に「ニーズや要望の聞き取り」「補償内容についてメリットだけではなくデメリットも説明する姿勢」などの対応があった場合、満足度が高くなるという傾向が認められた。

一方、ダイレクト系においては、回答者の70%が「支払い保険料の安さ」を保険会社選定理由に挙げており、“安さ”が大きな選定要因となっている。しかし、満足度の観点では「契約手続」「商品・サービス」が「価格」と同等の影響度を持っており、必ずしも“安さ”だけで満足度が左右されるわけではないことがわかった。ランキング上位の会社では、支払い保険料がダイレクト系平均より高いにもかかわらず、顧客への説明や提案、契約後のフォローアップなど対応力の高さから高い満足度、ロイヤルティを得ているという傾向がある。

ビジネスモデルの違いはあるが、顧客ニーズを汲み取り、それに合わせた対応をすることが満足度やロイヤルティの向上を考える上で重要なのは確かである。代理店系においては、直接対話が可能な利点を最大限に活かし、一人ひとりの顧客に合わせた対応の強化、ダイレクト系においては、価格以外の訴求ポイントの把握と展開こそが顧客基盤維持・拡大の鍵となるだろう。

*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&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、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

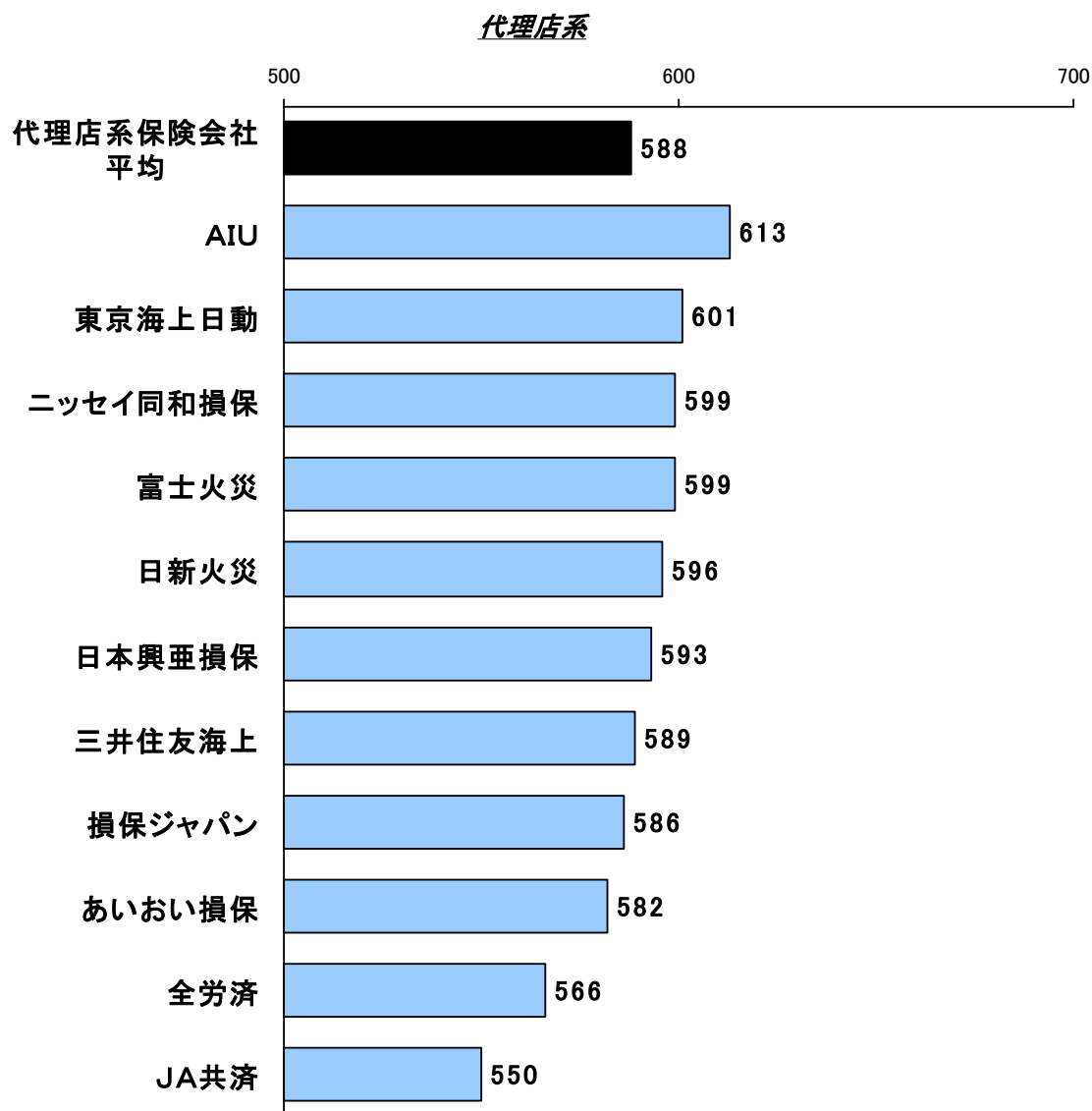
e-mail： cc-group@jdpower.co.jp

<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) 朝日火災、エース損保、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。

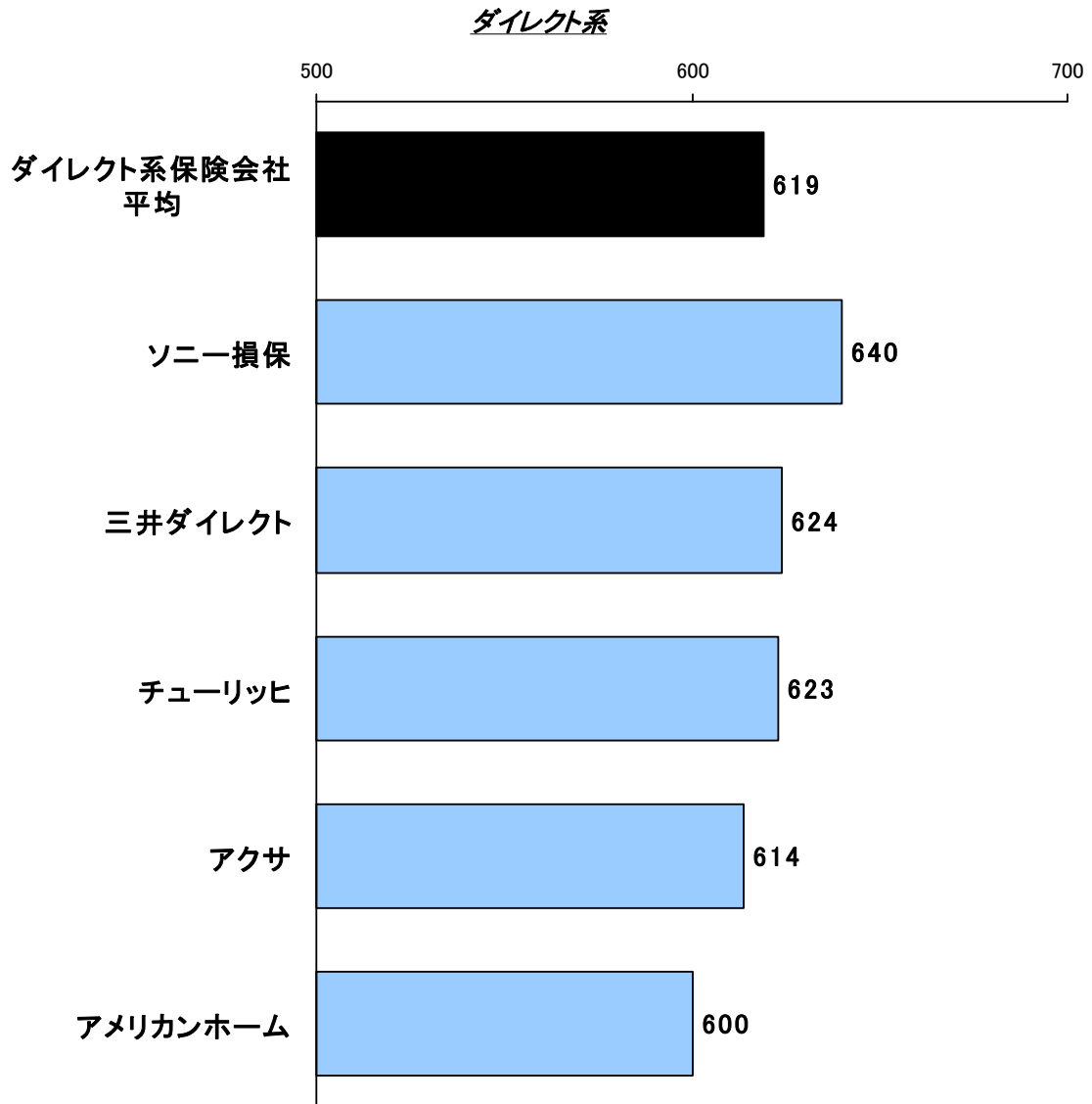
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2009年日本自動車保険顧客満足度調査SM

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 2009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 2009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) SBI損保、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

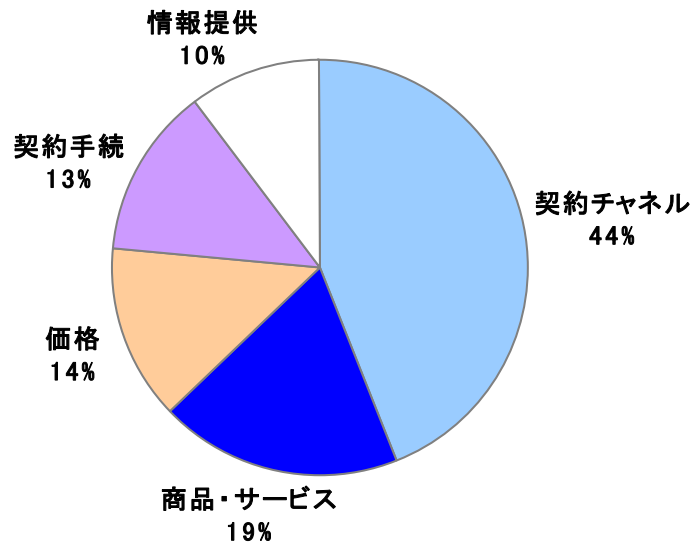
本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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 2009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。

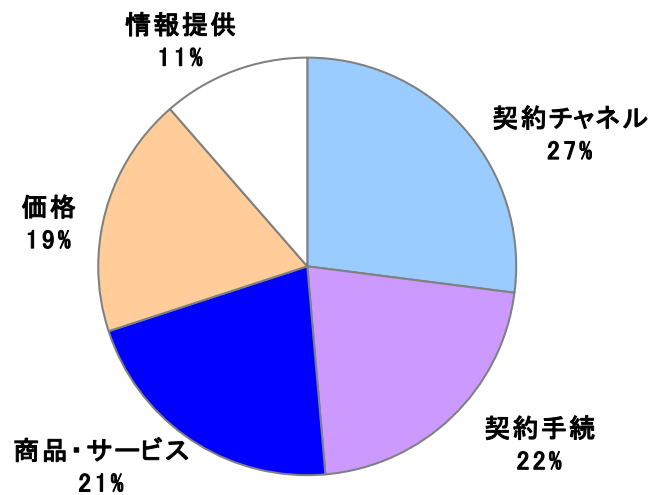
J.D. パワー アジア・パシフィック 2009年日本自動車保険顧客満足度調査SM

総合満足度を構成するファクター

代理店系



ダイレクト系



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 2009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。