

Press Release

報道用資料

2010年8月10日

自動車保険の事故対応満足度、2年連続でAIUが第1位

2010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、2010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）の事故対応に対する顧客満足度を調べるものである。調査の対象となったのは、過去2年以内における、契約先の保険会社への事故連絡（保険金請求）経験者である。（事故経験後に他社へ切替え、現在は他社にて保険を契約している顧客も、調査対象者には含まれている。）今回の調査は、2010年5月にインターネット調査を実施し、7,575人から回答を得た。

事故対応満足度の測定にあたっては、3つのファクター（要素）を設定し評価を得ている。3つのファクターは、総合満足度に与える影響度が高い順に、「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%）である（カッコ内は総合満足度に対する影響度）。顧客満足度スコアは、これらの各ファクターに関する複数の詳細項目についての顧客の評価を基に算出されている。（1,000ポイント満点）

◆AIUは、全ファクターで2年連続トップの満足度評価◆

事故対応の総合満足度ランキングでは、AIUが昨年に引き続き第1位となった。総合満足度スコアは739ポイントで、昨年同様に3つの全てのファクターでトップの満足度スコアを得た。

第2位は日新火災（725ポイント）で、全ファクターでAIUに次ぐ高い満足度スコアを得た。第3位はソニー損保（706ポイント）、第4位は東京海上日動（693ポイント）、第5位は三井住友海上（686ポイント）となった。

◆契約内容の理解度が、事故対応の満足度を左右する◆

事故対応の総合満足度に与える影響度が最も高いファクターは「保険金支払」である。その中でも最も高い影響度を持つ具体的な項目は、保険金の“支払い額／範囲の納得感”であり、保険金の支払い額や補償範囲への納得度合いが、事故対応の顧客満足度を左右する最大の要因であるといえる。

今回の調査においては、事故連絡を行った時点で「契約状況や補償内容の説明」を受けた顧客において、保険金や補償の納得感に対する満足度が高くなり、次回更新時の契約継続意向も高くなるという傾向がみられた。

さらに、事故の初期対応の段階のみならず、自動車保険の契約の段階で「保険金や補償内容の説明」があった場合に、保険金の支払いに対する満足度が高くなることが明らかになった。ただし今回の調査対象者のうち、3割を超える回答者が契約時に担当者からの説明は受けていない、と回答している。そういった顧客は、郵送物や書面あるいは会社のホームページを閲覧することで契約内容を確認しているようだが、事前の契約内容の認識不足が原因で「保険金支払」に対する不満が発生する可能性が高いと考えられる。

自動車保険の契約者は、事故経験がない場合に比べ、事故を経験しても満足のいく対応を受けた場合の方が保険会社への高いロイヤルティを示すことが当社の調査で明らかになっている。事故対応満足度を向上させるには、事故の初期対応の時点で契約内容の説明を提供することはもちろん、契約の段階においても、万が一事故に遭った際に保険金が支払われる条件などについてわかりやすい説明を提供し、いかに顧客に理解させることができるかが、重要な鍵となるであろう。

*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。

<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、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、2009年の売上高は59.5億ドルにのぼる。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

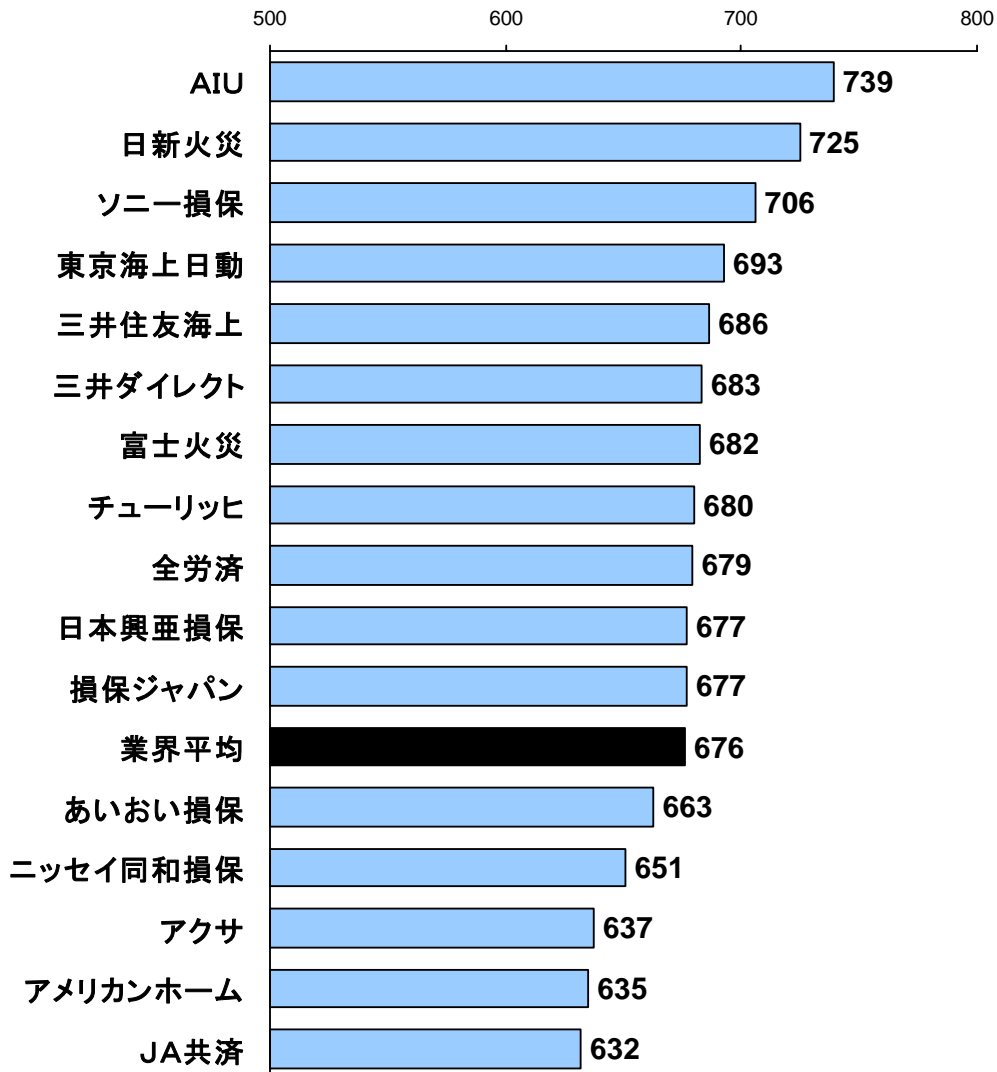
e-mail： cc-group@jdpower.co.jp

<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 2010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、イーデザイン損保、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。

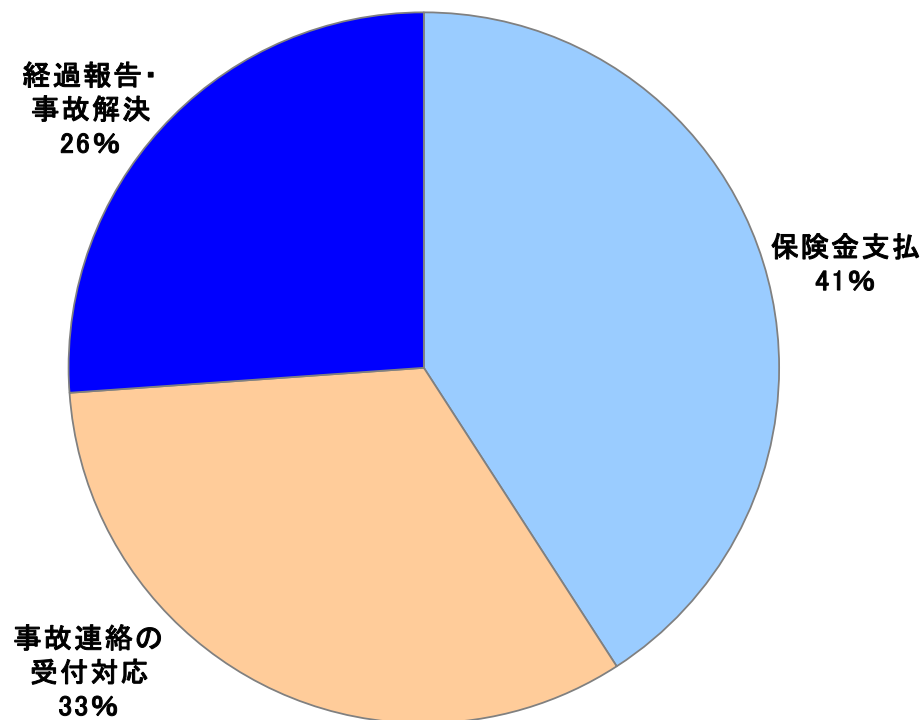
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2010年日本自動車保険事故対応満足度調査SM

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 2010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 2010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 2010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 2010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。