

2020 年 7 月 17 日
J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2020 年米国自動車保険顧客満足度調査SM

～自動車保険の顧客対応の重要性においてウェブサイトが代理店を上回る～

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 J.D. Power（本社：米国ミシガン州 トロイ）は、現地時間 6 月 11 日に、**J.D. Power 2020 U.S. Auto Insurance StudySM（J.D. パワー 2020 年米国自動車保険顧客満足度調査SM）**の結果を発表した。

本調査はカリフォルニア州、中央部、フロリダ州、大西洋側中部、ニューイングランド地方、ニューヨーク州、中央北部、北西部、南東部、南西部、テキサス州の 11 エリアに分け、自動車保険の満足度を聴取している。

自動車保険の CX（顧客体験）は保険会社のデジタル・インタラクションの影響を益々受けるようになっている

デジタルトランスフォーメーションが自動車保険業界を混乱させると昔から言われていた話は遂に現実となった。本調査によると、21 年の歴史の中で初めて、保険会社のウェブサイトは、契約者により高い顧客満足度を提供することで顧客対応とサービスの重要性において代理店を上回る結果となった。

J.D. パワー 保険インテリジェンス部門シニアコンサルタント、ロバート・ラジザックは、「この傾向は数年前から見えてきたが、デジタルチャネルが代理店との一対一のコミュニケーションよりも、自動車保険会社との好ましいコミュニケーション手段となったのは今回が初めてである。シームレスな顧客接点の創出を顕著に拡大するためのデジタル投資に真っ向から焦点を当てる結果で、業界にとって大きな影響を与えるだろう。これは、全国的な保険会社が、知識が豊富で地元根付いた代理店ネットワークよりも優れている分野である。」と述べている。

2020 年の調査の主なポイントは以下の通り：

デジタル投資は顧客満足度向上に寄与

自動車保険会社のウェブサイトは代理店よりも顧客体験に優れ、満足度向上に貢献している。保険会社の顧客対応ファクターの構成要素として、ウェブサイトは 34%を占め、33%を占める代理店チャネルよりも 1 ポイント高くなっている。デジタルチャネルへの依存度が高まり、代理店チャネルへの依存度が低下する傾向は、10 年以上前から着実に強まっている。

デジタル体験は過去最高の総合満足度の一因

本年度の調査では、総合満足度の業界平均スコアが過去最高の 835 ポイント（1,000 ポイント満点）まで向上した。ガイコ、ステート・ファーム、オールステートなどの全国的な保険会社は、デジタルチャネルの発達に後押しされ、11 エリア中 6 エリアで首位を占めており、最も大きく総合満足度スコアを向上させている。

企業の信頼は重要であり、保険会社には改善の余地

企業への信頼度と総合満足度には強い相関関係がある。本調査では総合満足度スコア以外に企業の信頼度を示す「信頼度指数（トラストインデックス）」も算出している。平均して、信頼度指数（5 段階評価）の 1 ポイント向上は総合満足度スコアの 118 ポイント向上に値する。こうした信頼度指数の重要性にもかかわらず、自動車保険会社を信頼するかどうかについて「強く同意する」と答えた顧客は 42%にとどまった。期待されるサービスの提供

と、顧客の利益を第一に考えることで、保険会社は顧客の離反防止において重要な信頼度指数を高めることが出来るだろう。

ロイヤルティは過去の保険金請求経験が大きく影響

保険金請求の一部が拒否された場合、顧客は契約を更新する可能性が著しく低下する。対照的に、顧客は保険金請求が完全に承認されて解決した場合、満足度は著しく高くなり、更新の可能性が最も高まる。さらなる事実として、保険金請求の一部が拒否される経験を持ちながらもその保険会社との契約を継続した顧客は、その後の自分の保険契約と補償内容を入念に確認する傾向が見られた。

エリア別顧客満足度ランキング首位ブランド

- 【カリフォルニア州】 Wawanesa（ワワネサ）（853 ポイント）
- 【中央部】 Auto-Owners Insurance（オートオーナーズ）（868 ポイント）
- 【フロリダ州】 Allstate（オールステート）（851 ポイント）
- 【大西洋側中部】 State Farm（ステート・ファーム）（855 ポイント）
- 【ニューイングランド地方】 Amica Mutual（アマカ）（863 ポイント）
- 【ニューヨーク州】 State Farm（ステート・ファーム）（851 ポイント）
- 【中央北部】 GEICO（ガイコ）（851 ポイント）
- 【北西部】 GEICO（ガイコ）（834 ポイント）
- 【南東部】 Farm Bureau Insurance - Tennessee（テネシー・ファーム・ビューロー）（891 ポイント）
- 【南西部】 American Family（アメリカンファミリー）・GEICO（ガイコ）（同点、834 ポイント）
- 【テキサス州】 Texas Farm Bureau（テキサス・ファーム・ビューロー）（866 ポイント）

《 J.D. パワー 2020 年米国自動車保険顧客満足度調査SM 概要 》

年に一回、自動車保険契約者に対して、契約している自動車保険に対する満足度を聴取し明らかにする調査。今年で 21 回目の実施となる。

- 実施期間：2020 年 2 月～3 月 ■調査方法：インターネット調査
- 調査対象：自動車保険契約者 ■調査回答者数：40,123 人

総合的な顧客満足度に影響を与えるファクターを設定し、各ファクターの詳細評価項目に関するユーザーの評価を基に 1,000 ポイント満点で総合満足度スコアを算出。顧客満足度を構成するファクターはアルファベット順に、「保険証券・支払方法」、「保険金支払」、「顧客対応」、「契約内容」、「価格」となっている。

*本報道資料は、現地時間 2020 年 6 月 11 日に米国で発表されたリリースを要約したものです。

原文リリースはこちら

<https://www.jdpower.com/business/press-releases/2020-us-auto-insurance-study>

*J.D. パワーが調査結果を公表する全ての調査は、J.D. パワーが第三者機関として自主企画し実施したものです。

【ご注意】本紙は報道用資料です。弊社の許可なく本資料に掲載されている情報や結果を広告や販促活動に転用することを禁じます。

《本リリースに関するお問い合わせ》

株式会社 J.D. Power Japan

メディア関係者様お問い合わせ：北見（コーポレート コミュニケーション）

Tel：03-4570-8410 E-mail：release@jdpa.com

調査レポート購読等お問い合わせ：西川（GBI ファイナンス部門）

Tel：03-4570-8400 E-mail：japanGBIPractice@jdpa.com

J.D. パワーについて：

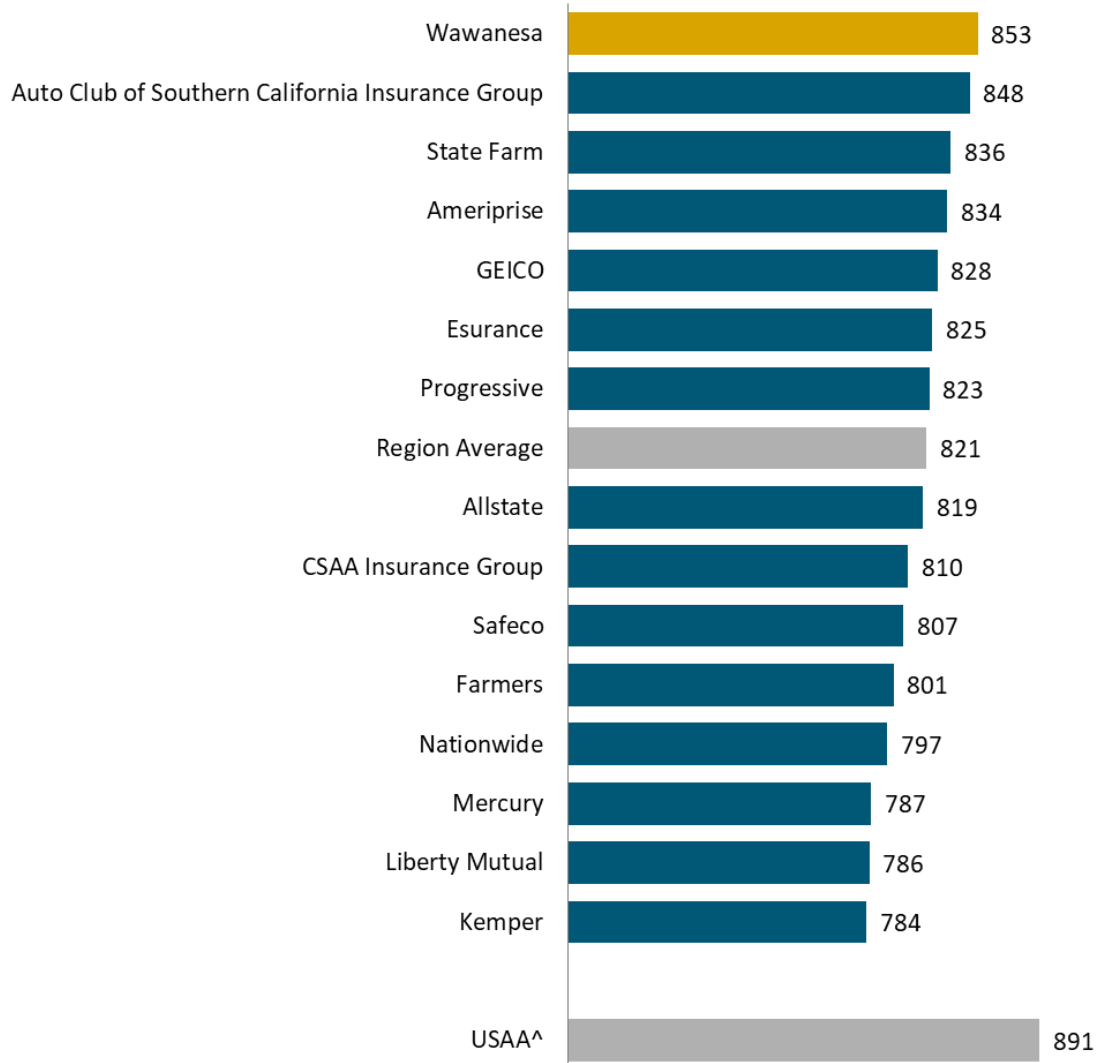
J.D. パワー（本社：米国ミシガン州トロイ）は消費者のインサイト、アドバイザリーサービス、データ分析における国際的なマーケティングリサーチカンパニーです。企業の顧客満足度改善やパフォーマンス向上のソリューション提供のため、現在、北米、南米、アジアパシフィック、ヨーロッパでビジネスを展開しています。

J.D. Power 2020 U.S. Auto Insurance Satisfaction StudySM

Overall Customer Satisfaction Index Ranking

(Based on a 1,000-point scale)

California



Note: ^Brand is not rank eligible because it does not meet study award criteria.

Source: J.D. Power 2020 U.S. Auto Insurance Satisfaction StudySM

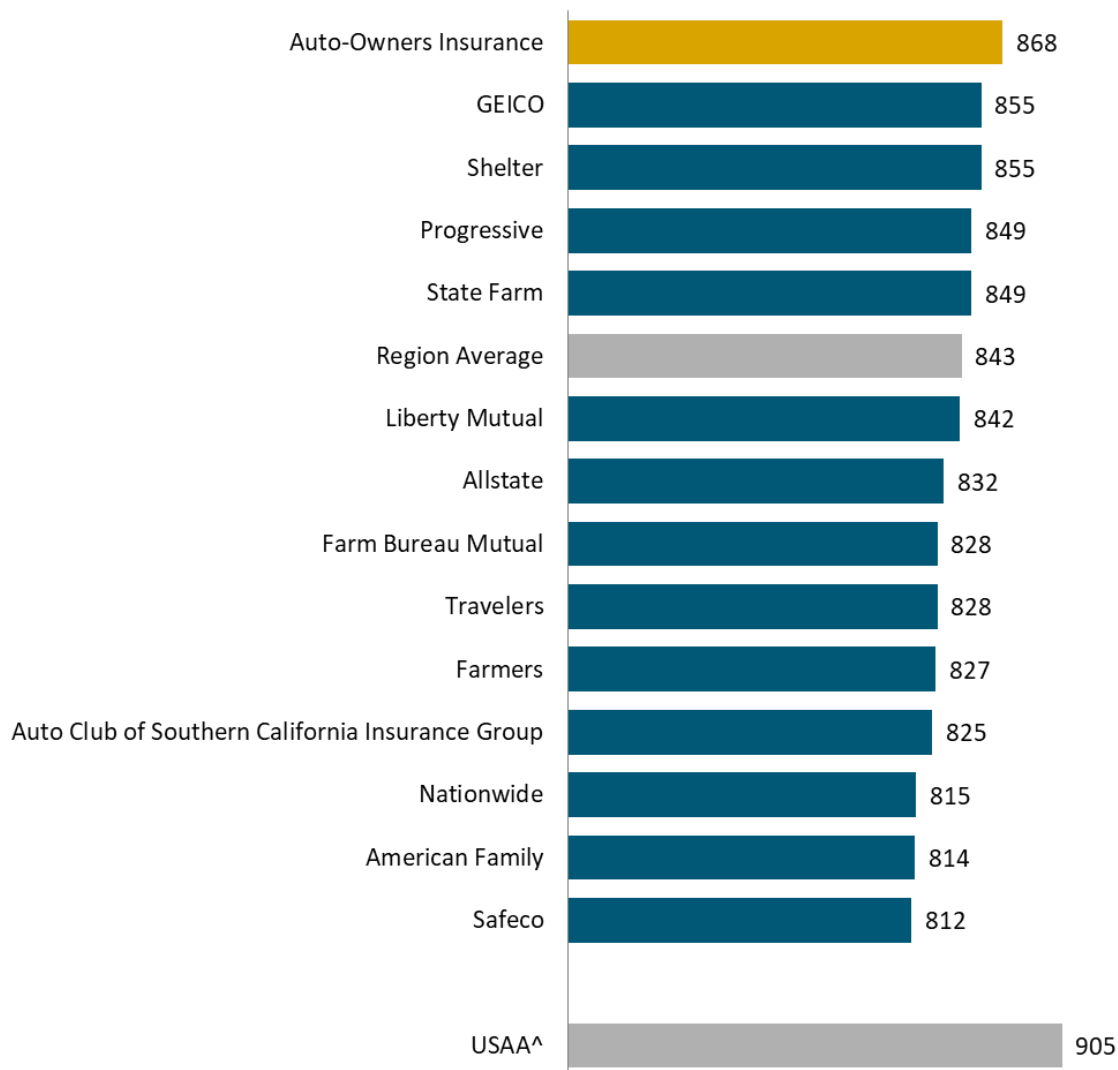
Charts and graphs extracted from this press release for use by the media must be accompanied by a statement identifying J.D. Power as the publisher and the study from which it originated as the source. Rankings are based on numerical scores, and not necessarily on statistical significance. No advertising or other promotional use can be made of the information in this release or J.D. Power survey results without the express prior written consent of J.D. Power.

J.D. Power 2020 U.S. Auto Insurance Satisfaction StudySM

Overall Customer Satisfaction Index Ranking

(Based on a 1,000-point scale)

Central



*Note: ^Brand is not rank eligible because it does not meet study award criteria;
Central includes Arkansas, Iowa, Kansas, Minnesota, Missouri, Nebraska, North Dakota, Oklahoma and South Dakota.*

Source: J.D. Power 2020 U.S. Auto Insurance Satisfaction StudySM

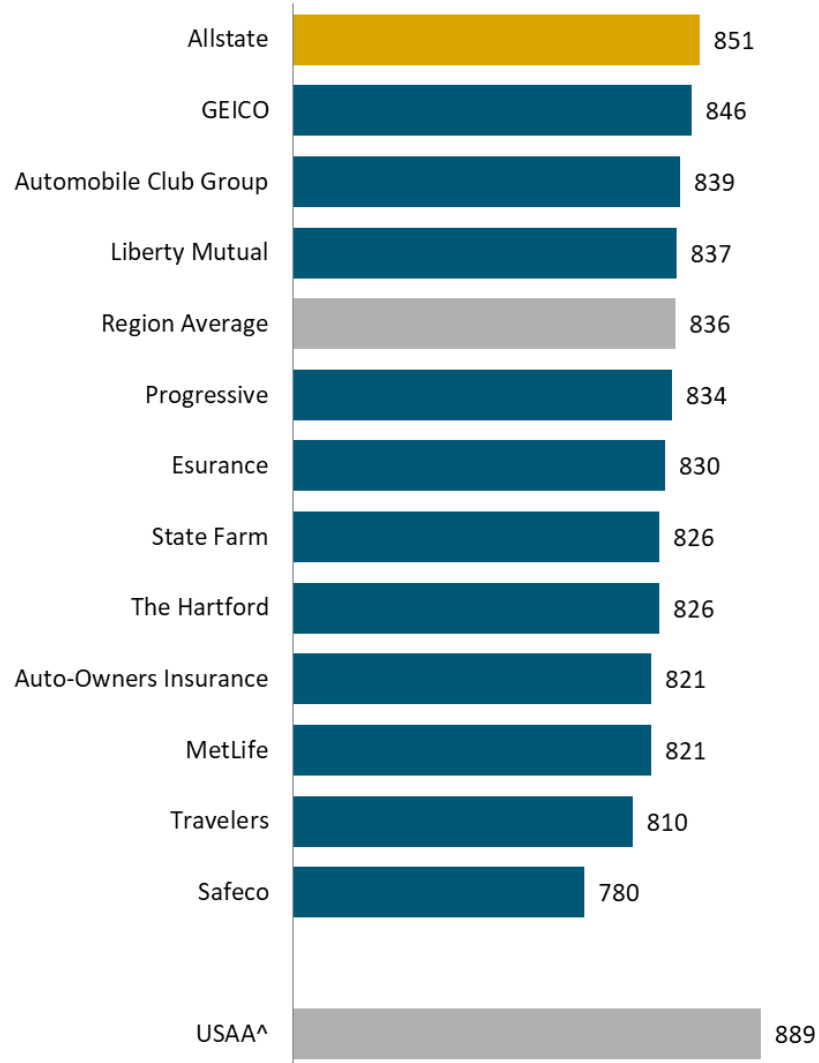
Charts and graphs extracted from this press release for use by the media must be accompanied by a statement identifying J.D. Power as the publisher and the study from which it originated as the source. Rankings are based on numerical scores, and not necessarily on statistical significance. No advertising or other promotional use can be made of the information in this release or J.D. Power survey results without the express prior written consent of J.D. Power.

J.D. Power 2020 U.S. Auto Insurance Satisfaction StudySM

Overall Customer Satisfaction Index Ranking

(Based on a 1,000-point scale)

Florida



Note: ^Brand is not rank eligible because it does not meet study award criteria.

Source: J.D. Power 2020 U.S. Auto Insurance Satisfaction StudySM

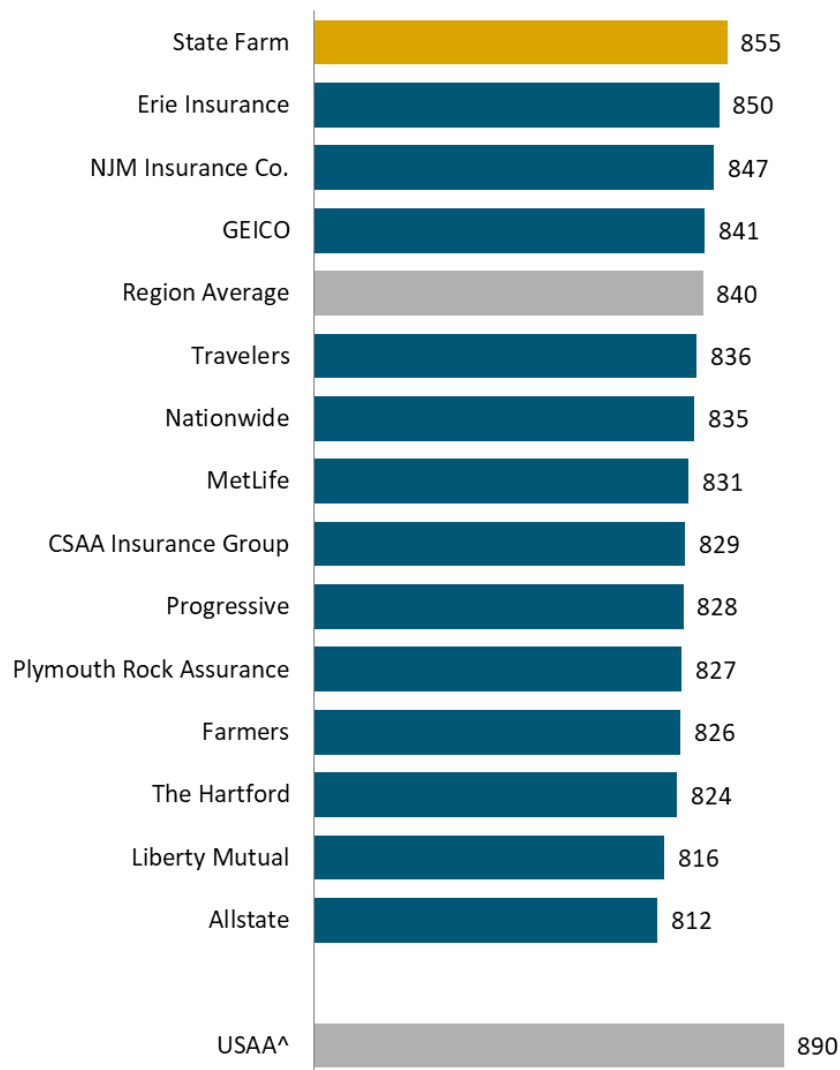
Charts and graphs extracted from this press release for use by the media must be accompanied by a statement identifying J.D. Power as the publisher and the study from which it originated as the source. Rankings are based on numerical scores, and not necessarily on statistical significance. No advertising or other promotional use can be made of the information in this release or J.D. Power survey results without the express prior written consent of J.D. Power.

J.D. Power 2020 U.S. Auto Insurance Satisfaction StudySM

Overall Customer Satisfaction Index Ranking

(Based on a 1,000-point scale)

Mid-Atlantic



Note: ^Brand is not rank eligible because it does not meet study award criteria;

Mid-Atlantic includes Delaware, District of Columbia, Maryland, New Jersey, Pennsylvania, Virginia and West Virginia.

Source: J.D. Power 2020 U.S. Auto Insurance Satisfaction StudySM

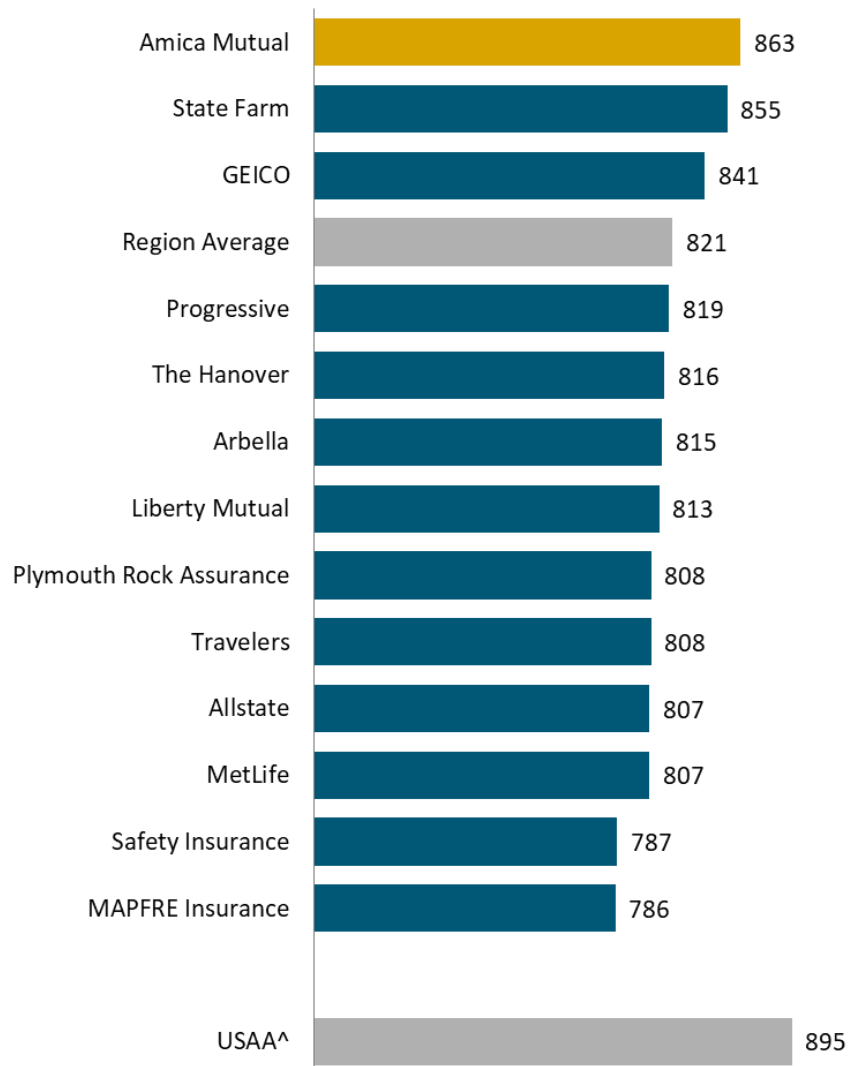
Charts and graphs extracted from this press release for use by the media must be accompanied by a statement identifying J.D. Power as the publisher and the study from which it originated as the source. Rankings are based on numerical scores, and not necessarily on statistical significance. No advertising or other promotional use can be made of the information in this release or J.D. Power survey results without the express prior written consent of J.D. Power.

J.D. Power 2020 U.S. Auto Insurance Satisfaction StudySM

Overall Customer Satisfaction Index Ranking

(Based on a 1,000-point scale)

New England



*Note: ^Brand is not rank eligible because it does not meet study award criteria;
New England includes Connecticut, Maine, Massachusetts, New Hampshire, Rhode Island and Vermont.*

Source: J.D. Power 2020 U.S. Auto Insurance Satisfaction StudySM

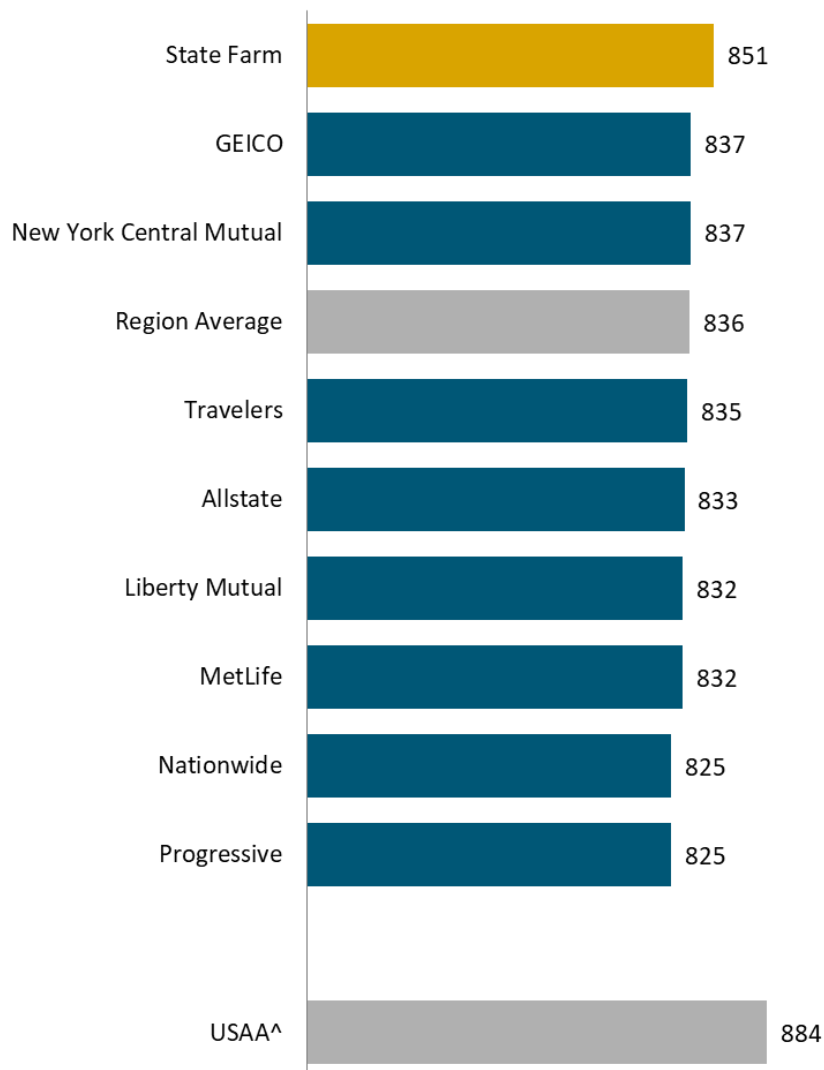
Charts and graphs extracted from this press release for use by the media must be accompanied by a statement identifying J.D. Power as the publisher and the study from which it originated as the source. Rankings are based on numerical scores, and not necessarily on statistical significance. No advertising or other promotional use can be made of the information in this release or J.D. Power survey results without the express prior written consent of J.D. Power.

J.D. Power 2020 U.S. Auto Insurance Satisfaction StudySM

Overall Customer Satisfaction Index Ranking

(Based on a 1,000-point scale)

New York



Note: ^Brand is not rank eligible because it does not meet study award criteria.

Source: J.D. Power 2020 U.S. Auto Insurance Satisfaction StudySM

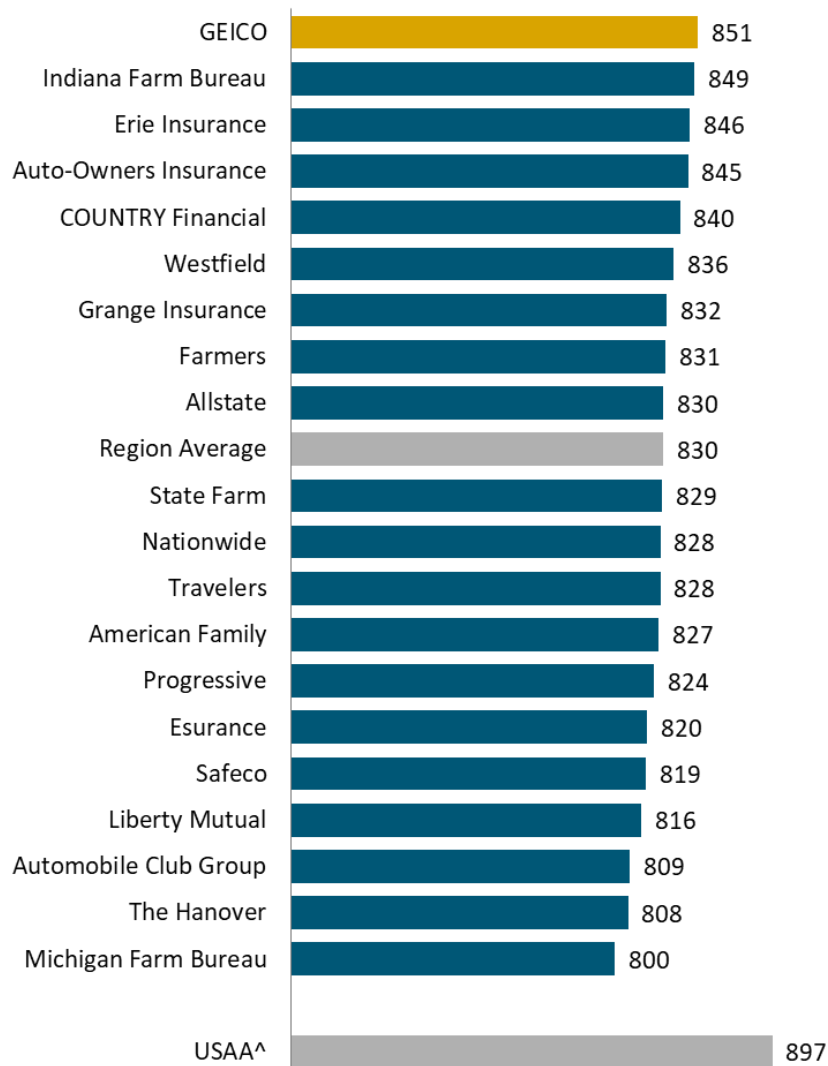
Charts and graphs extracted from this press release for use by the media must be accompanied by a statement identifying J.D. Power as the publisher and the study from which it originated as the source. Rankings are based on numerical scores, and not necessarily on statistical significance. No advertising or other promotional use can be made of the information in this release or J.D. Power survey results without the express prior written consent of J.D. Power.

J.D. Power 2020 U.S. Auto Insurance Satisfaction StudySM

Overall Customer Satisfaction Index Ranking

(Based on a 1,000-point scale)

North Central



Note: [^]Brand is not rank eligible because it does not meet study award criteria;
North Central includes Illinois, Indiana, Michigan, Ohio and Wisconsin.

Source: J.D. Power 2020 U.S. Auto Insurance Satisfaction StudySM

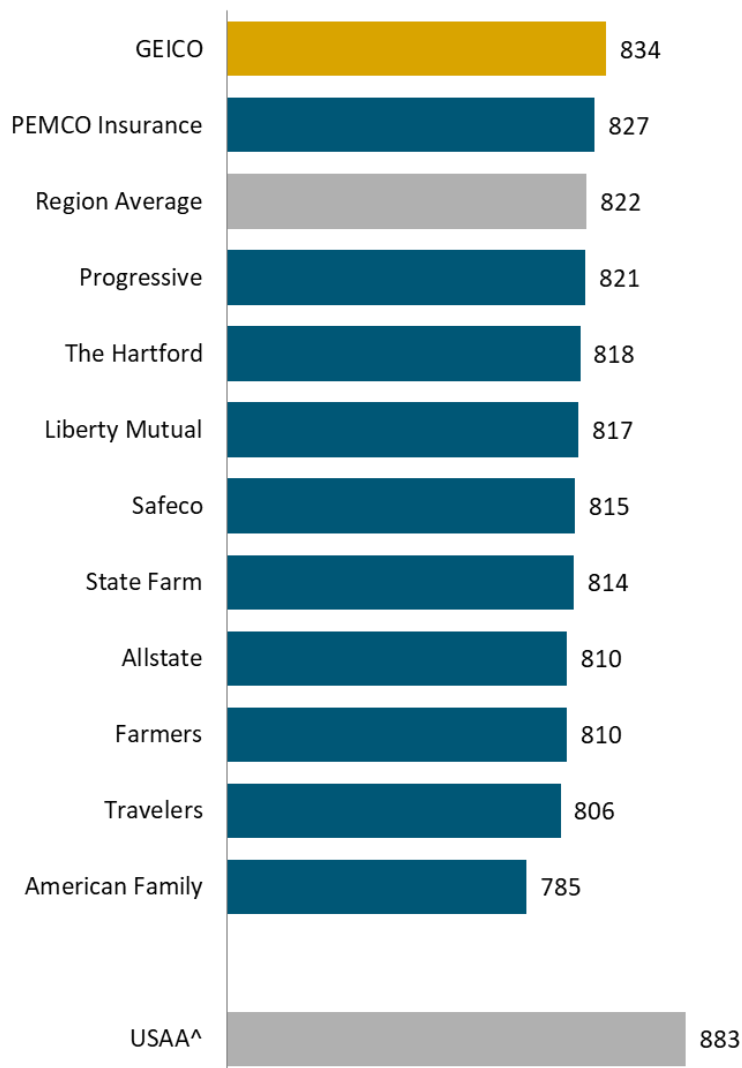
Charts and graphs extracted from this press release for use by the media must be accompanied by a statement identifying J.D. Power as the publisher and the study from which it originated as the source. Rankings are based on numerical scores, and not necessarily on statistical significance. No advertising or other promotional use can be made of the information in this release or J.D. Power survey results without the express prior written consent of J.D. Power.

J.D. Power 2020 U.S. Auto Insurance Satisfaction StudySM

Overall Customer Satisfaction Index Ranking

(Based on a 1,000-point scale)

Northwest



Note: ^Brand is not rank eligible because it does not meet study award criteria;
Northwest includes Idaho, Montana, Oregon, Washington and Wyoming.

Source: J.D. Power 2020 U.S. Auto Insurance Satisfaction StudySM

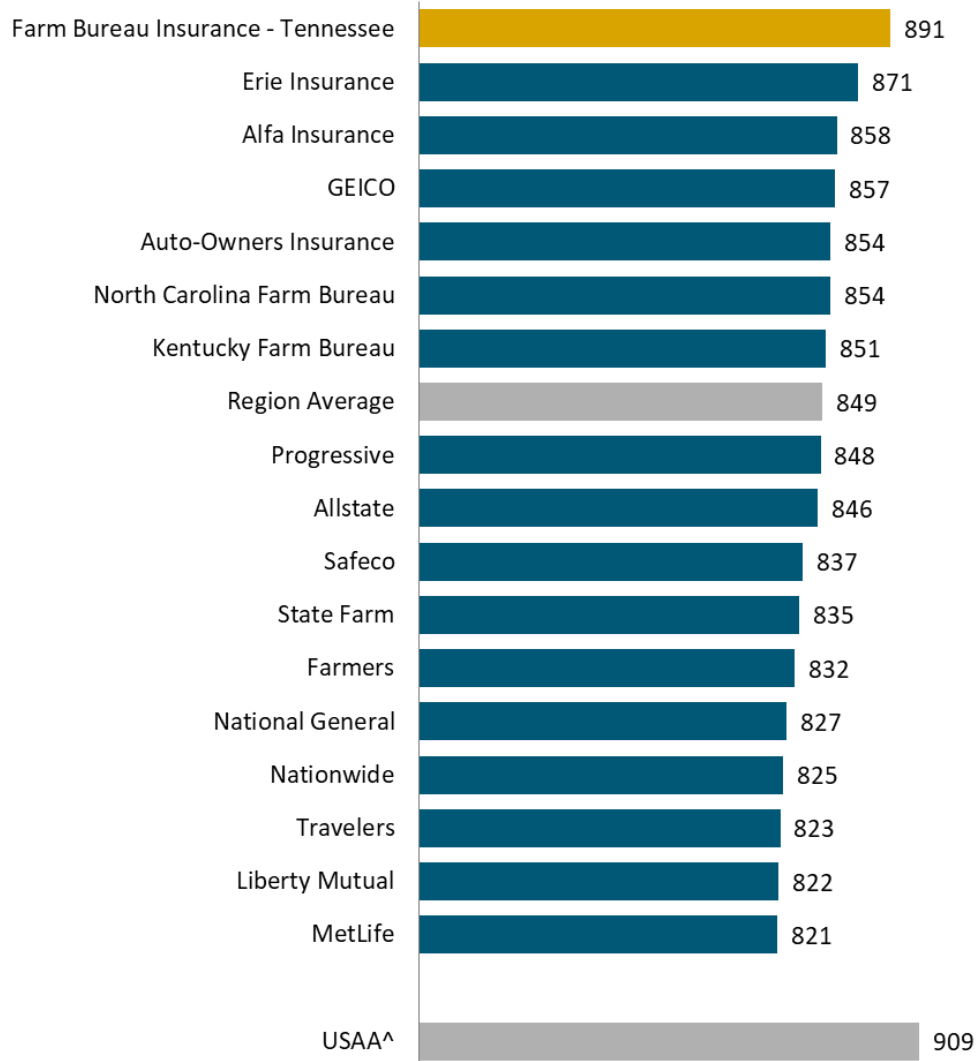
Charts and graphs extracted from this press release for use by the media must be accompanied by a statement identifying J.D. Power as the publisher and the study from which it originated as the source. Rankings are based on numerical scores, and not necessarily on statistical significance. No advertising or other promotional use can be made of the information in this release or J.D. Power survey results without the express prior written consent of J.D. Power.

J.D. Power 2020 U.S. Auto Insurance Satisfaction StudySM

Overall Customer Satisfaction Index Ranking

(Based on a 1,000-point scale)

Southeast



Note: ^Brand is not rank eligible because it does not meet study award criteria;
Southeast includes Alabama, Georgia, Kentucky, Louisiana, Mississippi, North Carolina, South Carolina and Tennessee.

Source: J.D. Power 2020 U.S. Auto Insurance Satisfaction StudySM

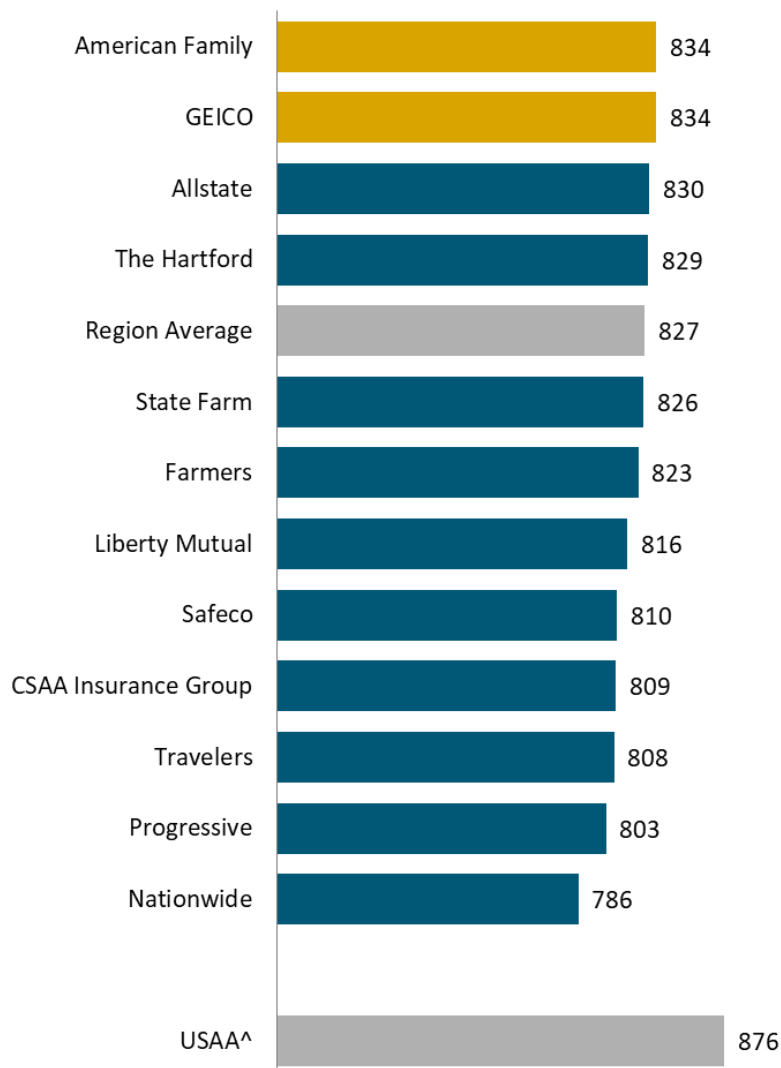
Charts and graphs extracted from this press release for use by the media must be accompanied by a statement identifying J.D. Power as the publisher and the study from which it originated as the source. Rankings are based on numerical scores, and not necessarily on statistical significance. No advertising or other promotional use can be made of the information in this release or J.D. Power survey results without the express prior written consent of J.D. Power.

J.D. Power 2020 U.S. Auto Insurance Satisfaction StudySM

Overall Customer Satisfaction Index Ranking

(Based on a 1,000-point scale)

Southwest



Note: [^]Brand is not rank eligible because it does not meet study award criteria;
Southwest includes Arizona, Colorado, Nevada, New Mexico and Utah.

Source: J.D. Power 2020 U.S. Auto Insurance Satisfaction StudySM

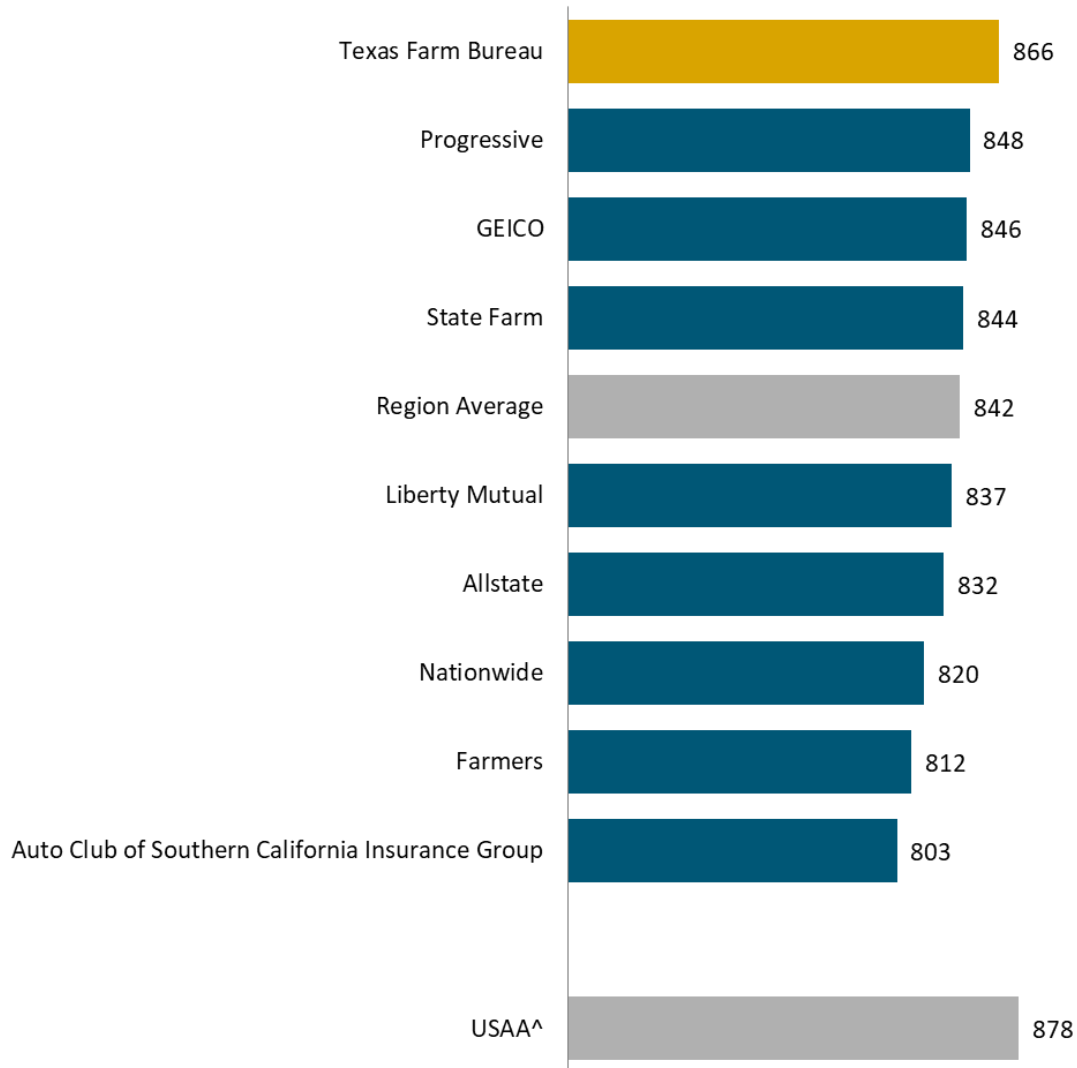
Charts and graphs extracted from this press release for use by the media must be accompanied by a statement identifying J.D. Power as the publisher and the study from which it originated as the source. Rankings are based on numerical scores, and not necessarily on statistical significance. No advertising or other promotional use can be made of the information in this release or J.D. Power survey results without the express prior written consent of J.D. Power.

J.D. Power 2020 U.S. Auto Insurance Satisfaction StudySM

Overall Customer Satisfaction Index Ranking

(Based on a 1,000-point scale)

Texas



Note: ^Brand is not rank eligible because it does not meet study award criteria.

Source: J.D. Power 2020 U.S. Auto Insurance Satisfaction StudySM

Charts and graphs extracted from this press release for use by the media must be accompanied by a statement identifying J.D. Power as the publisher and the study from which it originated as the source. Rankings are based on numerical scores, and not necessarily on statistical significance. No advertising or other promotional use can be made of the information in this release or J.D. Power survey results without the express prior written consent of J.D. Power.