

2020 年 10 月 20 日

J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2020 年米国生命保険顧客満足度調査SM

～新型コロナウイルス感染拡大への懸念が深刻化する中でも、生命保険会社の顧客満足度は横ばい～

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 10 月 13 日に、**J.D. Power 2020 U.S. Life Insurance StudySM（J.D. パワー 2020 年米国生命保険顧客満足度調査SM）**の結果を発表した。

本調査は、年に一回、米国の大規模な生命保険会社及び年金保険会社が提供する生命保険に対する満足度を聴取したもので、「個人向け生命保険部門」「年金保険部門」の 2 部門での結果を発表している。

個人向け生命保険部門では State Farm（ステート・ファーム）、年金保険部門では Nationwide（ネイションワイド）と New York Life（ニューヨーク・ライフ）が首位

米国の新型コロナウイルス感染による死亡者数が 20 万人を超えたにも関わらず、消費者は生命保険の契約に積極的ではない。いくつかの生命保険会社が優れた取り組みを実施したにも関わらず、消費者のほとんどは生命保険会社に対して無関心である。顧客との対話頻度が低いことに加え、高い保険料と複雑な手続きという先入観が、消費者の生命保険への関心と顧客満足度を低水準に抑えているということが、本調査によって明らかになった。

J.D. パワー インシュアランス・インテリジェンス部門シニアコンサルタント、ロバート・ラジアックは、「生命保険業界は、イメージにおいて重大な問題を抱えている。新型コロナウイルス感染拡大の苦しみの真っ只中にあるときこそ、生命保険会社と契約者の関係が自然と深まるはずであるが、それは実現されていない。ここ数年の傾向として、生命保険会社に対する顧客満足度は、契約締結直後から低下し始め、その後も殆どの保険会社で契約者との接点が不足していることを背景に、低下し続けることが挙げられる。歴史的な感染症の大流行の中においても、生命保険各社がこの傾向を覆すことが出来なかったという事実は、業界が直面している問題の深刻さを物語っている。生命保険各社は、顧客とのコミュニケーションについての努力を大幅に強化し、生命保険の価値をアドバイザー、営業担当者に認識させるだけでなく、最終的な契約者である消費者に対しても認識させる必要がある。」と述べている。

2020 年の調査の主なポイントは以下の通り：

生命保険の顧客満足度は前年比横ばい

業界平均は個人向け生命保険部門で 763 ポイント（1,000 ポイント満点）、年金保険部門で 778 ポイント（1,000 ポイント満点）であった。この結果は前回調査（2019 年 10 月発表）と比較して両部門とも +2 ポイントの上昇に留まっている。

生命保険の契約意向はパンデミックの影響を受けない

3、4 月の新型コロナウイルス感染拡大への懸念が増大している最中でも、生命保険の契約者の大半（70%）が現在加入している生命保険会社に対する認識の変化はないと回答した。また同時期の調査における生命保険未加入者のうち契約をする意向のある人の割合は約 40%の横ばい圏内で推移しており、同様に新型コロナウイルス感染

拡大の影響は見られなかった。未加入者が生命保険の契約をしない理由として、保険料を負担しきれないという認識と申し込み手続きの複雑さが挙げられた。

顧客満足度は契約期間が長いほど低下する

個人向け生命保険部門の調査では、契約期間が5年以下の顧客は契約に対する総合満足度が他の契約期間と比べて最も高い水準にある（803ポイント）。契約期間が6～10年の顧客の場合は－27ポイント、11～20年の顧客の場合は－45ポイント、20年以上の顧客の場合は－56ポイント、それぞれ契約期間が5年以下の顧客よりも総合満足度が低下している。

一方、年金保険部門の顧客満足度は契約期間に関係なく比較的安定している。契約期間が長くなるにつれて満足度が上昇傾向にあり、これは年金の支払いを受け始めることが起因していると考えられる。

契約内容の理解が顧客満足度改善のカギを握る

生命保険の契約者が自分の保険証券と保険給付金について詳細まで理解をしているときには、契約者の全体的な顧客満足度が大幅に高い傾向がみられる。この保険証券と保険給付金について理解をするカギとなるのは、オンラインでのアクセス、保険契約内容の見直しの提案、継続的な対話の組み合わせによって実現する着実なコミュニケーションである。

顧客満足度ランキング

【個人向け生命保険部門】

第1位：State Farm（ステート・ファーム）（838ポイント）

第2位：Globe Life（グローブラライフ）（810ポイント）

第3位：Nationwide（ネーションワイド）（803ポイント）

【年金保険部門】

第1位：Nationwide（ネーションワイド）、New York Life（ニューヨーク・ライフ）（同点、802ポイント）

第3位：American Equity Investment Life Insurance（アメリカン・エクイティ・インベストメント・ライフ・インシュアランス）（801ポイント）

《J.D. パワー 2020 年米国生命保険顧客満足度調査SM 概要》

年に一回、米国の大規模な生命保険会社及び年金保険会社が提供する個人向け生命保険・年金保険に対する満足度を聴取し明らかにする調査。今年で7回目の実施となる。

■実施期間：2020年6～8月

■調査方法：インターネット調査

■調査対象：大規模な生命保険会社及び年金保険会社が提供する個人向け生命保険・年金保険の加入者

■調査回答者数：個人向け生命保険部門 5,469人、年金保険部門 3,674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、「申し込みプロセス・初期説明」、「連絡・案内」、「顧客対応」、「価格」、「契約内容の豊富さ」、「保険証券」の6ファクターとなっている。

*本報道資料は、現地時間 2020 年 10 月 13 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-life-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 部門 ファイナンスインダストリー）

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

J.D. パワーについて：

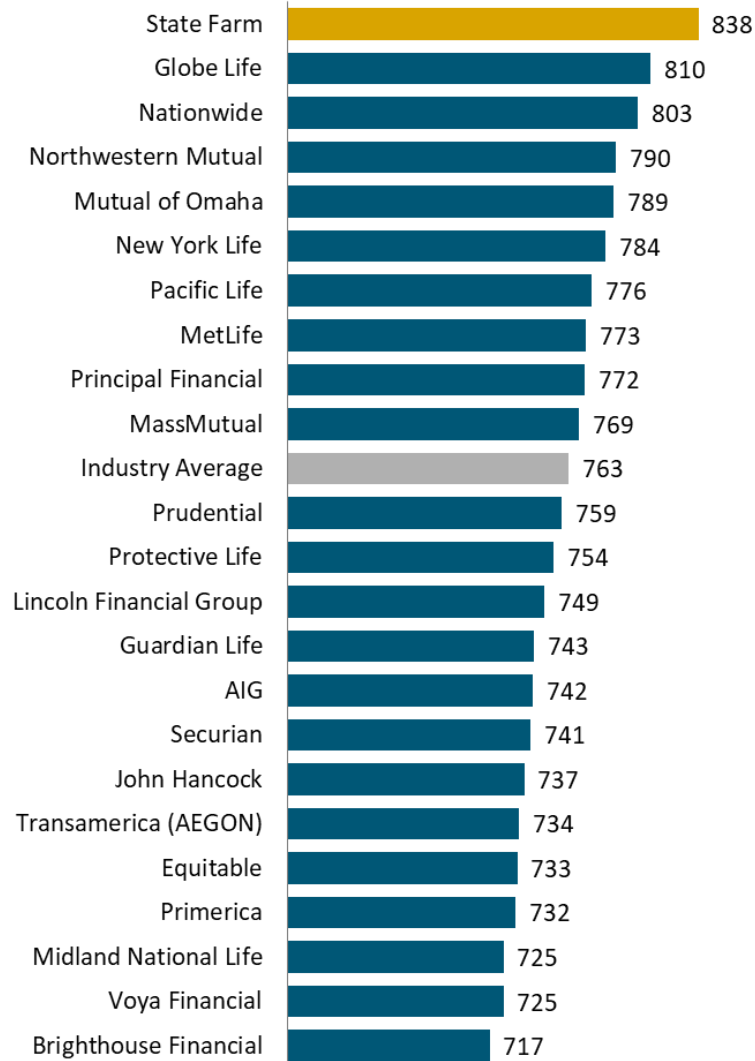
J.D. パワー（本社：米国ミシガン州トロイ）は消費者のインサイト、アドバイザリーサービス、データ分析における国際的なマーケティングリサーチカンパニーです。企業の顧客満足度改善やパフォーマンス向上のソリューション提供のため、現在、北米、南米、アジアパシフィック、ヨーロッパでビジネスを展開しています。

J.D. Power 2020 U.S. Life Insurance StudySM

Overall Customer Satisfaction Index Ranking

(Based on a 1,000-point scale)

Individual Life Insurance



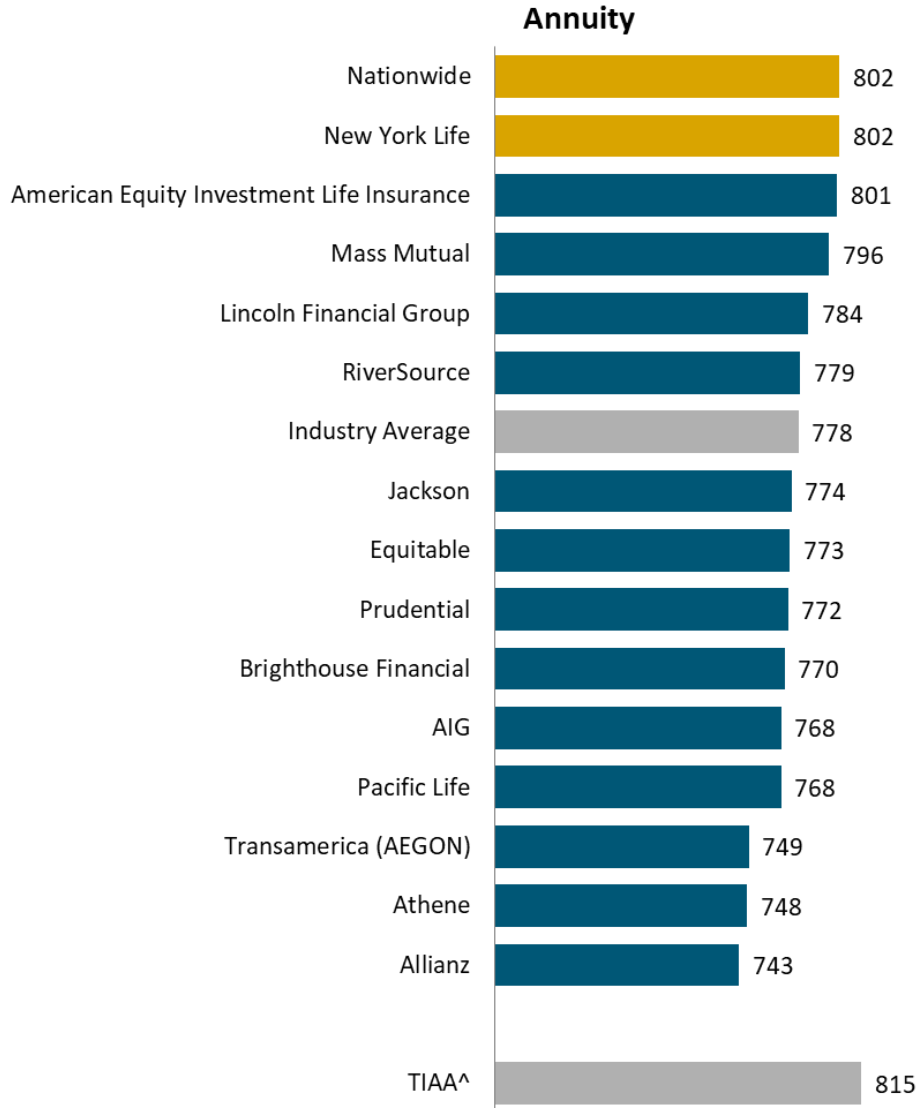
Source: J.D. Power 2020 U.S. Life Insurance StudySM

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. Life Insurance StudySM

Overall Customer Satisfaction Index Ranking

(Based on a 1,000-point scale)



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

Source: J.D. Power 2020 U.S. Life Insurance 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.