

2020年3月6日  
J.D. パワー ジャパン

**J.D. パワー 2020年 生命保険金請求対応満足度調査<sup>SM</sup>**  
～請求手続きのオンライン完結型が増加したものの、満足度に課題～

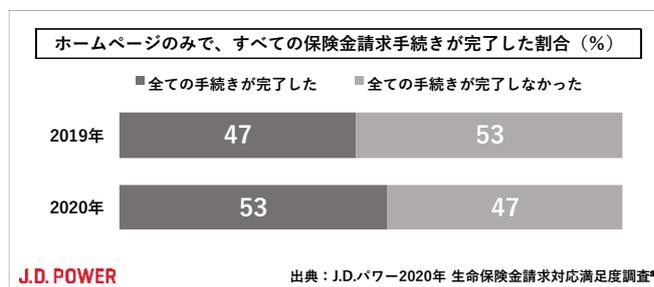
CS（顧客満足度）に関する調査・コンサルティングの国際的な専門機関である株式会社 J.D. パワー ジャパン（本社：東京都港区、代表取締役社長：山本浩二、略称：J.D. パワー）は、**2020年 生命保険金請求対応満足度調査<sup>SM</sup>**の結果を発表した。

**オンライン請求の利用状況は依然低いが、請求手続きのオンライン完結型は増加傾向**

生命保険各社ではオンライン請求手続きを導入する動きが広がりつつある。こうした動きは、いわゆるネット保険で始まり、外資系生命保険会社の一部で追従する動きが見られていたが、昨年からは日系大手生命保険会社でも見られている。

しかし、足許での請求手続を行う主なチャネルの内訳をみると、最も多いのは営業担当者（約5割）、次いでコールセンター（約3割）で、オンライン請求は1割程度に止まっており、前年から特に大きな増加も見られなかった。こうしたことから、請求手続きのオンライン請求の導入は進んでいるものの、顧客の請求手続きに関する行動様式を大きく変えるまでにはまだ至っていないものと思われる。

ただし、こうした動きを仔細に見ると、オンライン手続を行った顧客の中で「ホームページのみで全ての保険金<sup>\*1</sup>請求手続きが完了した」割合は53%と前年比6%の増加となっており、必要な書類の取り寄せなど別途手続きが必要なケースが減ったものと思われる。さらに、請求手続きのオンライン完結型における書類の提出回数は「1回」が85%で、前年比+4%の増加となっており、書類提出もよりスムーズに行われるようになってきていることが確認できる。



簡易請求手続きの範囲拡大や請求手続きのオンラインでの受付対象の拡大が生命保険各社で進められており、オンライン完結型が増えていることはその成果であるといえるだろう。もっとも、オンラインによる請求を増やしていくためには、オンライン請求対象範囲の拡大やオンライン請求手続きに関するUI（ユーザーインターフェイス）/UX（ユーザーエクスペリエンス）向上のほか、オンライン請求手続きに関する認知度及び利便性に関する理解度を高める取り組みなどを強化していくことが重要であると思われる。

\*1 保険金のほか、給付金を含む。

**ホームページやコールセンターチャネルからの請求に対する満足度に課題**

複数の請求手続チャネルが各社から提供されているが、営業担当者に対応を依頼した場合に比べ、ホームページやコールセンターで手続きした場合の満足度は低く、引き続き課題が残っている。多様化する顧客ニーズに対応するためにも、ホームページやコールセンターでの請求対応の満足度は向上しているものの、一層の取り組みが求められる。

J.D. パワー グローバル・ビジネス・インテリジェンス部門 常務執行役員 梅澤希一のコメント

「請求手続きのオンライン化は請求書類の取り寄せや領収書の郵送などの手続きを不要とするため、契約者の利便性を高めるほか、保険金支払日数の短期化にも資するものと思われる。また、生命保険会社にとっても、手続き書類のペーパーレス化を通じた紙使用量や郵便料金の抑制によりコスト削減効果が期待できるため、ホームページチャネルの普及促進は顧客満足度の向上と収益基盤の強化を両立させる手段として注目すべき動きであると言える。」

### **J.D. パワー 2020 年 生命保険金請求対応満足度 No.1 を発表**

本調査で対象となった 22 社のうち、総合満足度で上位にランクした保険会社は下記の通り。

#### **第 1 位：プルデンシャル生命 (737 ポイント)**

6 年連続の 1 位。「顧客対応」「請求手続」「保険金支払」の全ファクターで最高評価。

第 2 位：ソニー生命 (725 ポイント)

第 3 位：メットライフ生命 (718 ポイント)

#### 《 2020 年 J.D. パワー生命保険金請求対応満足度調査<sup>SM</sup>概要 》

年に一回、直近 1 年以内に保険金・給付金の申請手続きを行った顧客を対象に、請求プロセスにおける保険会社に対する満足度を聴取し明らかにする調査。今年で 10 回目の実施となる。

- 実施期間：2019 年 12 月
- 調査方法：インターネット調査
- 調査対象：直近 1 年以内に保険金・給付金の申請手続きを行った人
- 調査回答者数：8,556 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、総合満足度に対する影響度が大きい順に、「顧客対応」(39%)、「保険金支払」(37%)、「請求手続」(24%)となっている(カッコ内は影響度)。

\*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

業界関係者様お問い合わせ：西川（GBI ファイナンス部門）

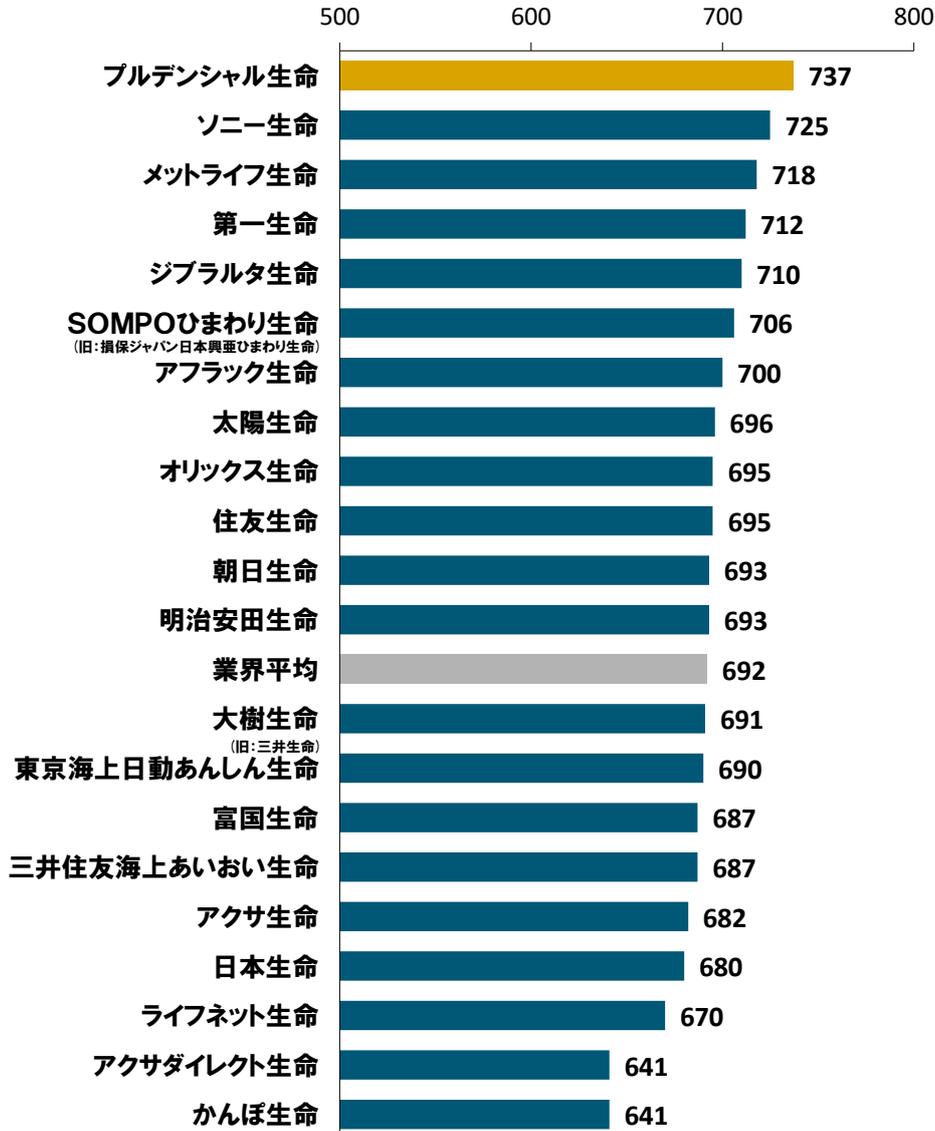
Tel:03-4570-8400 E-mail: japanGBIPractice@jdpa.com

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. パワー 2020年生命保険金請求対応満足度調査<sup>SM</sup>

## 顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)



注) SBI生命は少数サンプルのためランキングには含まれていません。  
同点の場合は社名英文表記アルファベット順にて掲載しています。

出典: J.D. パワー 2020年生命保険金請求対応満足度調査<sup>SM</sup>

本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、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、上記出典を明記してください。