

2021年11月9日
J.D. パワー ジャパン

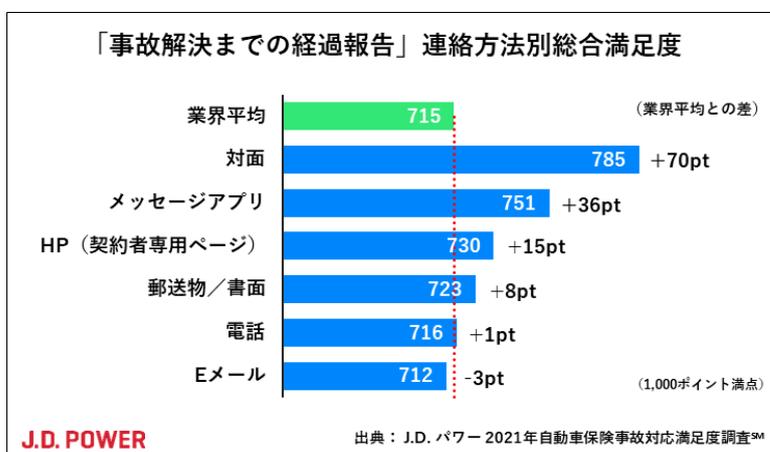
J.D. パワー 2021 年自動車保険事故対応満足度調査SM

～連絡方法の多様化やドライブレコーダーの提出が満足度向上に貢献～

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、J.D. パワー 2021 年自動車保険事故対応満足度調査SMの結果を発表した。

事故対応担当者からの連絡方法、メッセージアプリの満足度が高い

事故連絡後に代理店や保険会社から報告や通知を受ける際の連絡方法について、今年から「メッセージアプリ（LINE、SMS など）」を加えて聴取している。「事故解決までの経過報告」に関する連絡方法を例にとると、「電話」が 77%と最も多く、「Eメール」（12%）や「ホームページ（契約者専用ページ）」（8%）と比べても「メッセージアプリ」の利用は 5%とまだ少ない。しかし、連絡方法ごとに満足度を比較すると、「対面」に次いで「メッセージア



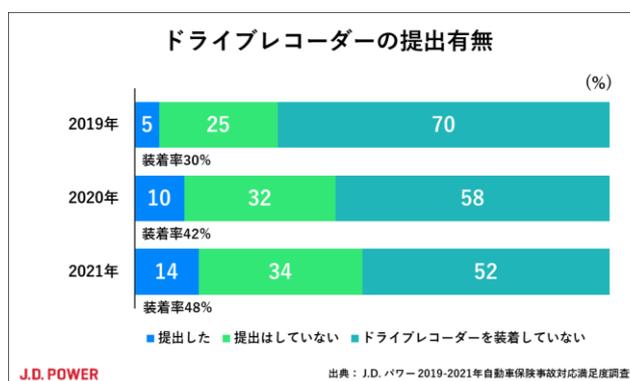
アプリ」が高い満足度となっており、「ホームページ（契約者専用ページ）」「郵送物/書面」「電話」「Eメール」を上回っている。その理由として、「電話」の場合には事故連絡者と繋がらないことや、「ホームページ（契約者専用ページ）」や「Eメール」に比べても「メッセージアプリ」はより簡単に要件を確認できることが考えられる。

ドライブレコーダーの提出率は増加傾向、満足度向上に貢献

ドライブレコーダーの提出率が増えている。すべての事故連絡者のうち、ドライブレコーダーを提出した割合は、2019年には5%であったが、2020年には10%、本年調査では14%と年々増加している。

ドライブレコーダー装着率も年々増加しており、2019年には30%、2020年には42%であったが、本年調査では48%と約半数の事故連絡者が装着している。

事故連絡者と相手の当事者双方に過失のある事故に限って見ると、ドライブレコーダーの記録を提出した場合は提出していない/装着していない場合に比べ、総合満足度は+42ポイントも高いことが確認できた。このことからドライブレコーダーの記録提出が総合満足度の向上に貢献していると言える。



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

「今年の調査では、“メッセージアプリ（LINE、SMS など）”での連絡方法が電話などの従来からの連絡方法よりも顧客満足度が高いことが明らかになった。利用率はまだ5%程度と限定的ではあるものの、デジタル化の進展を背景に自動車保険契約者のデジタル・リテラシーが高まる中、連絡方法の多様化・デジタル化は中長期的なトレンドであるものと考えられる。こうした動きの中、請求手続きの簡素化や保険金支払までの所要日数の短期化による顧客満足度の向上と業務効率化によるコスト削減を両立させる視点が一層重要になってくるものと考えられる。」

J.D. パワー 2021 年自動車保険事故対応満足度 No. 1 を発表

総合満足度ランキングは下記の通り。

第1位：ソニー損保（744 ポイント）

「保険金支払」「事故対応担当者」「事故受付体制」「調査／認定結果」の4ファクターで最高評価。

第2位：損保ジャパン（717 ポイント）

「代車／レンタカーサービス」ファクターで最高評価。

第3位：東京海上日動（714 ポイント）

「修理サービス」ファクターで最高評価。

《J.D. パワー 2021 年自動車保険事故対応満足度調査SM概要》

年に1回、自動車保険（任意保険）の契約者を対象に実施し、過去2年以内における、契約先保険会社への事故連絡（保険金請求）時の対応、各種手続きや問合せ時の保険会社・代理店の対応実態や満足度を明らかにする調査。今回で16回目の実施となる。

■実施期間：2021年7月中旬 ■調査方法：インターネット調査

■調査対象：過去2年以内に契約先保険会社への事故連絡（保険金請求）を行った人（18～99歳）

■調査回答者数：3,043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。総合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、「保険金支払」（43%）「事故対応担当者」（20%）「事故受付体制」（19%）「調査／認定結果」（14%）「修理サービス」（3%）「代車／レンタカーサービス」（2%）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：03-4570-8410/080-8823-7365 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）

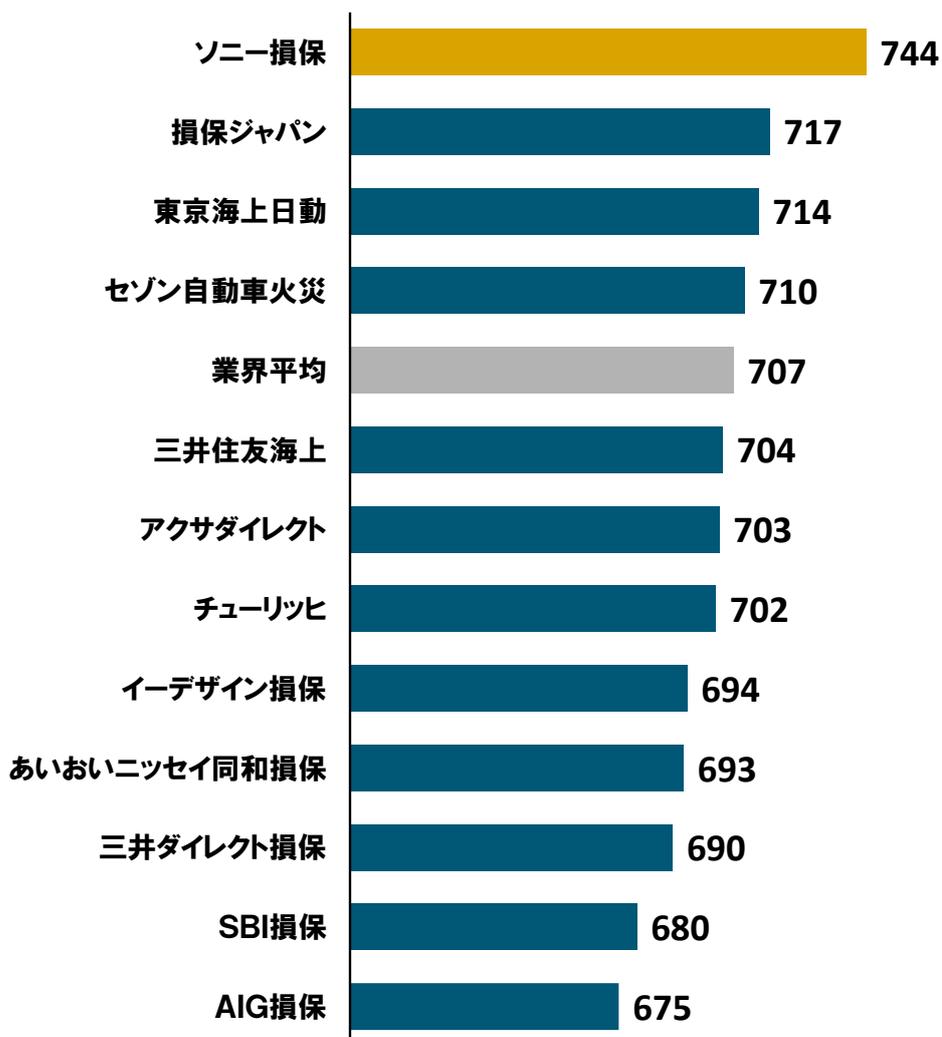
Tel：03-4570-8400 E-mail：japanGBIPractice@jdpa.com

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。50年以上にわたり、ビッグデータやAI、アルゴリズムモデリング機能を駆使し、消費者行動を捉え、世界を牽引する企業に、ブランドや製品との顧客の相互作用に関する鋭い業界インテリジェンスを提供するパイオニアです。

J.D. パワー 2021年自動車保険事故対応満足度調査SM

顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)



注) 回答者数等の諸条件が弊社規定条件を満たしたブランドのみ公表対象としています。

出典: J.D. パワー 2021年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。