

2022年3月10日  
J.D. パワー ジャパン

## J.D. パワー 2022年生命保険保全手続満足度調査<sup>SM</sup>

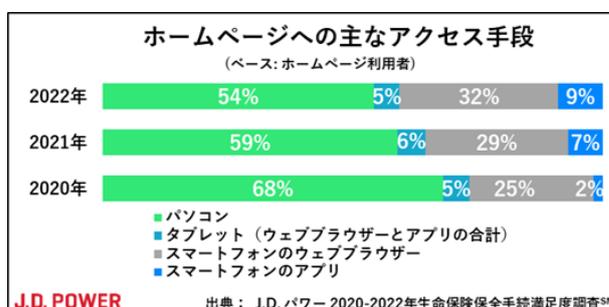
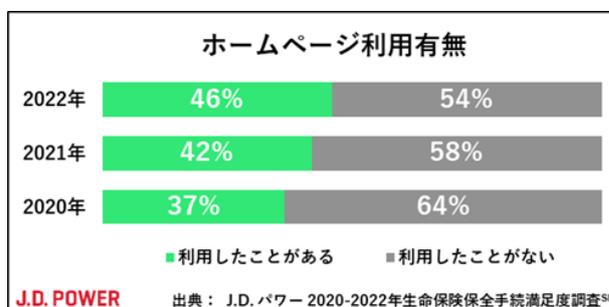
～スマートフォンによるホームページアクセスが増えたが、満足度向上への貢献は限定的～

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 2022年生命保険保全手続満足度調査<sup>SM</sup>の結果を発表した。

### ホームページ利用率が増え、スマートフォンによる利用も年々上昇

保全期間中に保険会社のホームページを閲覧／利用した顧客は年々増加している。2020年にはホームページ利用率は37%、2021年には42%であったが、本調査では46%と毎年5ポイント程度増加している。

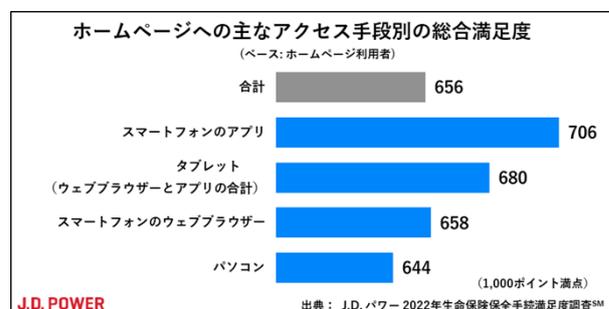
ホームページへのアクセス手段は依然として「パソコン」が最も多いが、「スマートフォン」が増えている。2020年には「パソコン」が68%であったが年々減少し、本調査では54%となった。一方、「スマートフォンのウェブブラウザ」は2020年の25%から本調査では32%に、「スマートフォンのアプリ」は2020年の2%から本調査の9%とそれぞれ増加し、スマートフォン計では2020年の27%から本調査では41%にまで増えている。ただし、「スマートフォン」での利用者の大半は「アプリ」ではなく、「ウェブブラウザ」が中心となっている。



### スマートフォンアプリ利用時の満足度が高い

アクセス手段別に総合満足度を見ると、「スマートフォンのアプリ」の場合が最も高く（706ポイント）、次いで「タブレット（ウェブブラウザとアプリの合計）」（680ポイント）、「スマートフォンのウェブブラウザ」（658ポイント）、最も低いのは「パソコン」（644ポイント）となった。ホームページのアクセス手段の中心となっている「パソコン」や「スマートフォンのウェブブラウザ」を利用した場合、総合満足度はあまり高くない。

ホームページの利用やスマートフォンでの利用は進んでいるが、満足度の高い「スマートフォンのアプリ」による利用はホームページ利用者の1割程度にとどまっている。ホームページの利用を通して顧客満足度を高めるためには、スマートフォンのアプリを開発して顧客に提供することや、ウェブブラウザによる利用の場合にもスマートフォン用画面の利用が出来るように工夫することが重要と考えられる。



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

「今回の調査では、スマートフォンによる利用が年々上昇しているほか、スマートフォンのアプリ利用時の満足度が高いことが確認された。スマートフォンはパソコンに比べて場所を選ばない利便性が評価をされていると考えられる。もっとも、一層の利用率拡大のためには利便性のみならず、他社の生命保険契約を含めた一元管理機能など機能性の向上の取り組みも重要であると考えられる。また、各種変更手続きの実施や保険商品についての情報収集における利用者の満足度向上の観点からは、多くの情報から求める情報を見つけやすくするようにスマートフォン画面での利用を想定した設計が一層重要になってくると考えられる。」

## **J.D. パワー 2022 年生命保険保全手続満足度 No.1 を発表**

総合満足度ランキングは下記の通り。

### **第1位：プルデンシャル生命（707ポイント）**

7年連続の1位。「顧客対応」、「連絡・案内」、「手続・書類」の全ファクターで最高評価。

第2位：ソニー生命（685ポイント）

第3位：東京海上日動あんしん生命（662ポイント）

### 《 J.D. パワー 2022 年生命保険保全手続満足度調査<sup>SM</sup> 概要 》

年に1回、直近1年以内に保全の手続きや連絡を行った顧客を対象に、保全期の間合せや手続きにおける保険会社・保険代理店に対する満足度や活動実態を聴取し明らかにする調査。今年で11回目の実施となる。

■実施期間：2021年11月中旬～12月上旬 ■調査方法：インターネット調査

■調査対象：生命保険を保有し、直近1年以内に契約・請求を行っていない人のうち、直近1年以内に保全の手続き・連絡を行った人（20歳以上）

■調査回答者数：7,434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」（43%）、「連絡・案内」（35%）、「手続・書類」（22%）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）

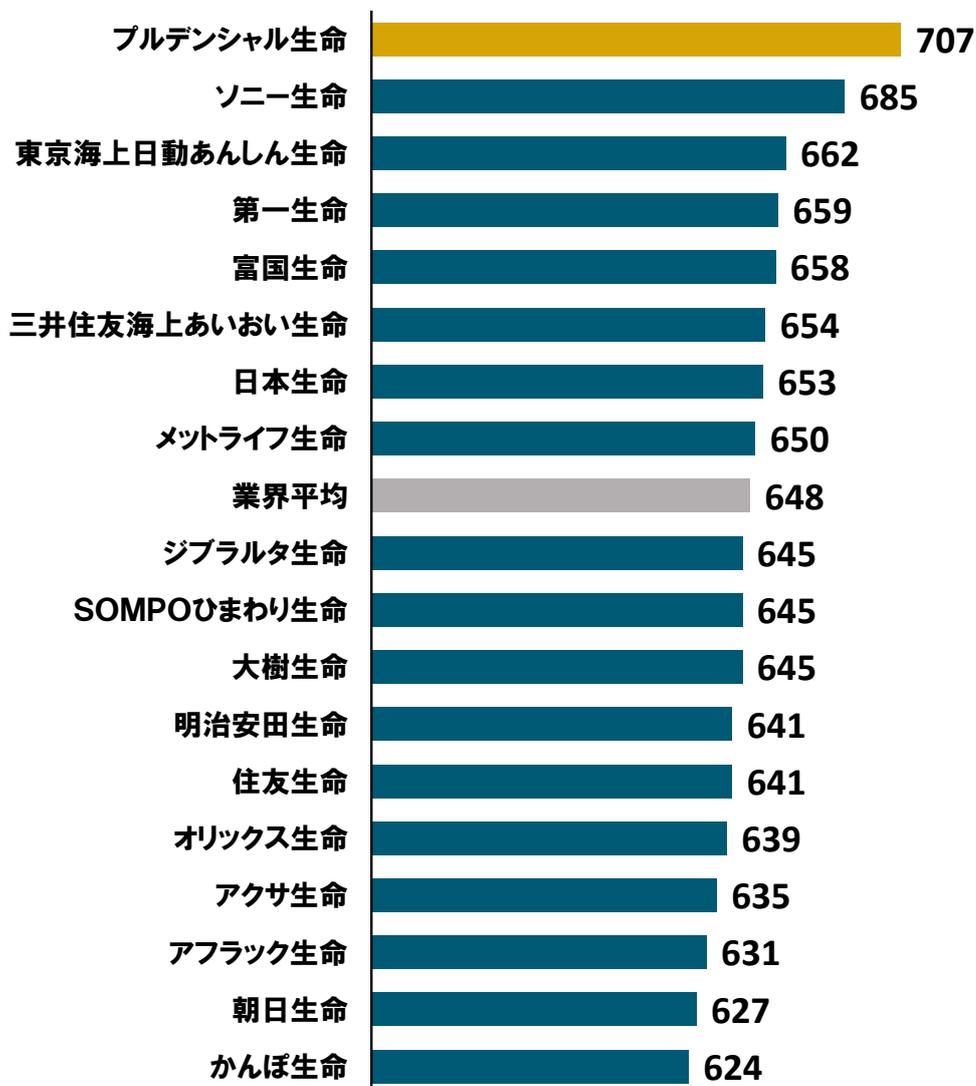
Tel：03-4570-8400 / 080-3704-6219 E-mail：japanGBIPractice@jdpa.com

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、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、世界を牽引する企業に提供するパイオニアです。

# J.D. パワー 2022年生命保険保全手続満足度調査<sup>SM</sup>

## 顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)



注) 同点の場合は英文表記アルファベット順にて掲載しています。  
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 2022年生命保険保全手続満足度調査<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。