

2022年11月10日

J.D. パワー ジャパン

## J.D. パワー 2022 年自動車保険事故対応満足度調査<sup>SM</sup>

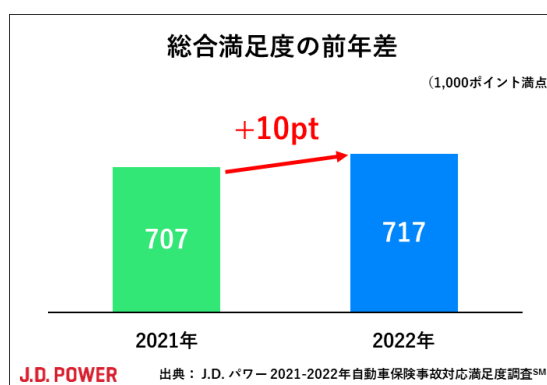
～過去最高の満足度を更新したが、保険金支払に納得のいかなかった顧客への対応に課題～

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、**J.D. パワー 2022 年自動車保険事故対応満足度調査<sup>SM</sup>**の結果を発表した。

### 事故対応満足度は前年から向上し、過去最高を更新

本年調査の総合満足度は、前年比+10ポイントの717ポイント（1,000ポイント満点）となり、2006年の調査開始以来最高の総合満足度を更新した（右図参照）。

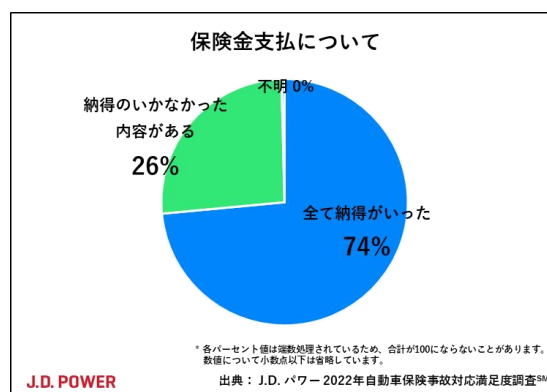
満足度を構成する6ファクター中、「調査／認定結果」、「事故受付体制」、「保険金支払」の3ファクターにおいて前年を10ポイント以上上回る満足度であった。「事故受付体制」については、そのファクターを構成する「保険会社の社員」、「コールセンター」、「代理店」の全サブファクターで前年から10ポイント以上の向上となった。



### 保険金支払に納得していない顧客の割合は前年から横ばいで満足度はかなり低い

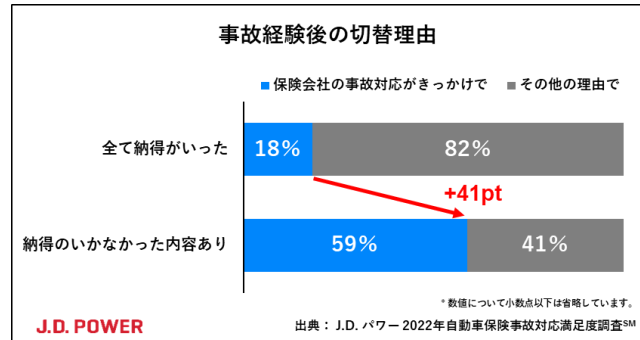
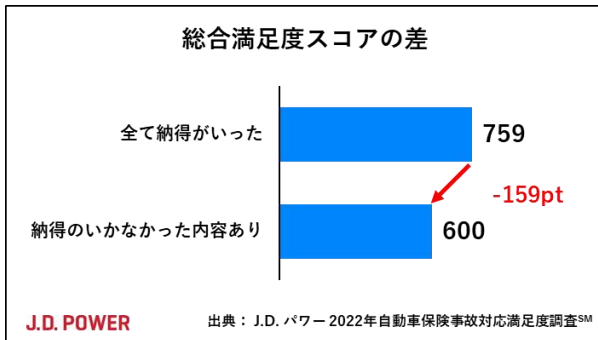
保険金支払について納得のいかなかったものがあるかを尋ねたところ、「最終的に納得のいかなかった内容がある」とする顧客は26%で、前年比横ばいとなっている（右図参照）。納得のいかなかった内容を見ると、「過失割合／事故相手との交渉状況」が最も多い16%となった。

保険金支払について納得していない顧客の総合満足度は納得した顧客に比べかなり低い。「全て納得がいった」顧客の総合満足度が759ポイントに対して、「納得のいかなかった内容あり」の顧客の総合満足度は600ポイントと、-159ポイントの大差である（次頁左図参照）。



また、事故経験後の同じ保険会社での継続率も、「全て納得がいった」顧客の91%が「引き続き同じ保険会社で契約」しているのに対し、「納得のいかなかった内容あり」の顧客では81%と下回り、17%が「現在は、別の保険会社で契約」している。

事故経験後、他の保険会社への切り替え理由が「保険会社の事故対応がきっかけで」とある割合は、「納得のいかなかった内容あり」の顧客では59%、「全て納得がいった」顧客では18%と大きな開きが見られ、保険金支払の納得感が継続意向に大きく影響していることがわかる（次頁右図参照）。



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、保険金支払について納得していない顧客の満足度は納得した顧客に比べ大幅に低く、事故経験後の同じ保険会社での継続率も低いことが確認された。損害保険会社では保険金支払部門でのスマホ対応可能な手続きの範囲拡大、動画サポート、人工知能（AI）による顧客対応の助言システムの導入など、テクノロジーとの融合を強化しているほか、24時間の事故対応業務の事故受付及び初期対応以外への拡大なども進めている。こうした多面的な取り組みを進める中でも、事故対応においては、顧客とのコミュニケーションにおいて支払の可能性のある保険金の案内のほか、事故解決の進捗状況を顧客の希望に沿った手段・タイミングで連絡・報告するとともに、「過失割合／事故相手との交渉状況」について顧客に納得してもらうことが引き続き重要であると言える。」

## J.D. パワー 2022 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（749 ポイント）

2年連続の総合満足度第1位。「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：AIG 損保（738 ポイント）

第3位：損保ジャパン（727 ポイント）

### 《J.D. パワー 2022 年自動車保険事故対応満足度調査<sup>SM</sup> 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17回目の実施となる。

■実施期間：2022年7月中旬～下旬 ■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：3,009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」（18%）、「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 : 03-6809-2996 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）

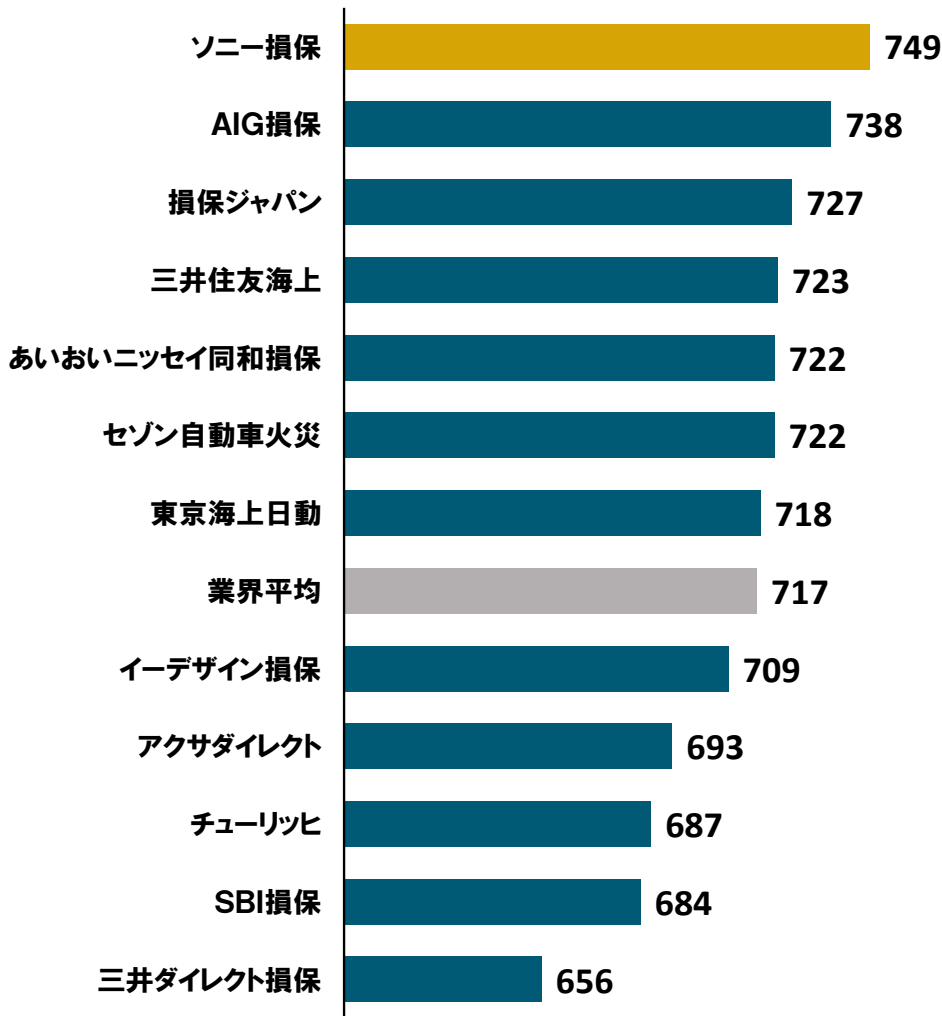
Tel : 03-6809-2987 E-mail : japanGBIPractice@jdpa.com

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 2022年自動車保険事故対応満足度調査<sup>SM</sup>

## 顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)



注) 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年自動車保険事故対応満足度調査<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。