

2023年3月7日
J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2023 年生命保険契約満足度調査SM

～保険会社営業職員部門における顧客満足度向上は企業の信頼度に大きく影響～

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 2023 年生命保険契約満足度調査SM**の結果を発表した。

対面型チャネル部門を「保険会社営業職員部門」と「保険代理店部門」に分けて顧客満足度を算出

本調査では、直近1年以内に生命保険の新規契約・更新を行った顧客を対象として調査している。2023年調査では、契約チャネルごとの契約プロセスをより明確に反映することを目的として、従来の対面型チャネル部門を「保険会社営業職員部門」と「保険代理店部門」に分け、顧客満足度の算出を行った。構造解析の結果、両部門の満足度構造に統計的な差は見られず、それぞれの満足度をファクター別に比較すると、最も影響度の高い「顧客対応」では同スコアであった。一方、「手続・書類」では保険会社営業職員部門、「商品提供」、「支払保険料」では保険代理店部門の満足度スコアが上回っていることが確認された。

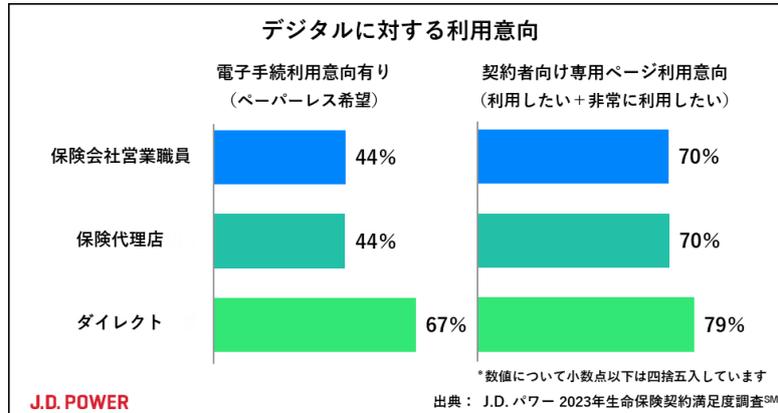
保険会社の選定要因は部門により大きな違いがあるも、デジタルに対するニーズはいずれの部門でも高い

生命保険の契約時における保険会社の選定理由、保険商品の理解度、今後のデジタル利用意向を部門ごとに見ると、保険会社の選定理由では部門による大きな違いが見られ、保険会社営業職員部門では「家族、友人、知人とのお付き合いで」、保険代理店部門では「自分にあった保険商品や保険プランだった」、ダイレクト部門では「支払い保険料が安かった」が最も重要な会社選定理由であることが分かった。

| | 保険会社営業職員 | | 保険代理店 | | ダイレクト | |
|----|---|-----|--|-----|-------------------------|-----|
| 1位 | 家族、友人、知人との お付き合いで | 19% | 自分にあった保険商品や 保険プランだった | 25% | 支払い保険料が安かった | 32% |
| 2位 | 自分にあった保険商品や 保険プランだった | 14% | 営業担当者／代理店／郵便局 ／銀行などの金融機関／FPに 勧められた | 21% | 自分にあった保険商品や 保険プランだった | 23% |
| 3位 | 営業担当者／代理店／郵便局 ／銀行などの金融機関の 対応が良かった | 14% | 支払い保険料が安かった | 14% | 加入・契約の手続きが 手軽だった | 8% |

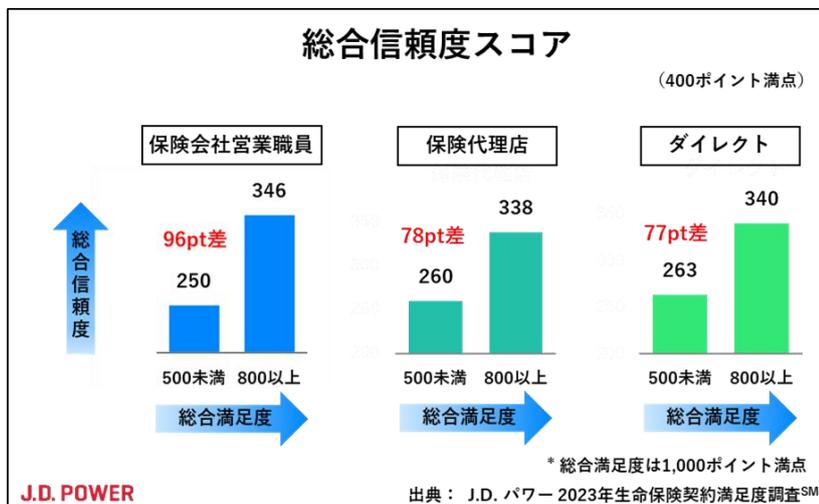
一方、契約した保険商品の理解度については、いずれの部門でも「契約期間」、「保障内容・範囲」、「保障金額」等多くの項目において、90%以上が「よく理解している」、「ある程度理解している」と回答した。

さらに、デジタルに対する利用意向については、いずれの部門においても、今後の電子手続が4割以上、契約者向け専用ページが7割に達した。実際の契約時における各社のホームページ利用率はダイレクト部門以外ではまだ3割程度と低いものの、顧客のデジタルに対するニーズは高いことが分かった。



企業の信頼度を醸成するには総合満足度の向上が重要

本調査では、企業の信頼度やブランドイメージについても聴取している。保険会社の信頼度に関しては7つの設問を設け、各社の総合信頼度を算出している。2023年調査では、いずれの部門においても、顧客満足度が高まれば、企業に対する信頼度も向上することが確認された。総合満足度の高い顧客層と低い顧客層での総合信頼度スコアを部門間で比較すると、保険会社営業職員部門で96ポイント差と他の2部門より20ポイント近くの差があり、その差が最も大きいことが分かった。保険会社営業職員が一貫して契約手続を行うことを主とする生命保険会社においては、顧客満足度向上が企業信頼度を高めるための重要な鍵であると言える。



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

「生命保険各社で相次いで発覚した営業職員による金銭詐取事件を契機として、生命保険協会における営業管理手法の新指針作成など、生命保険業界では業界全体として信頼度の回復・醸成に向けた取り組みを進めてきたところである。今回の調査では、総合満足度の高い層と低い層における総合信頼度スコアの差は保険会社営業職員部門で最も大きく、信頼度の醸成にはコンプライアンスやリスク管理体制の一層の強化だけでなく、顧客満足度の向上が不可欠であることが明らかになった。また、顧客満足度向上の実効性確保のためには、顧客満足度向上に向けた取り組みのフォローアップやPDCAサイクルによる不断の改善が必要なほか、米国の金融機関で見られるように経営陣評価指標への顧客満足度の活用拡大など経営陣のコミットメントを強化する仕組みもポイントであると考えられる。」

J.D. パワー 2023 年生命保険契約満足度 No. 1 を発表

各部門の総合満足度ランキングは下記の通り。

【保険会社営業職員部門】（対象 12 社）

第 1 位：プルデンシャル生命 *1（740 ポイント）

2 年連続の総合満足度第 1 位。

「顧客対応」、「手続・書類」、「支払保険料」、「商品提供」の全ファクターで最高評価。

第 2 位：メットライフ生命（723 ポイント）

第 3 位：ソニー生命（714 ポイント）

*1 プルデンシャル生命は、2022 年は旧セグメントの【対面型チャネル部門】で総合満足度 1 位

【保険代理店部門】（対象 12 社）

第 1 位：SOMPO ひまわり生命（707 ポイント）

「顧客対応」、「支払保険料」、「商品提供」の 3 ファクターで最高評価。

第 2 位：はなさく生命（700 ポイント）

第 3 位：東京海上日動あんしん生命（696 ポイント）

「手続・書類」ファクターで最高評価。

【ダイレクト部門】（対象 7 社）

第 1 位：ライフネット生命（672 ポイント）

3 年連続の総合満足度第 1 位。「手続・書類」、「支払保険料」の 2 ファクターで最高評価。

第 2 位：楽天生命（660 ポイント）

第 3 位：メットライフ生命（658 ポイント）

「商品提供」ファクターで最高評価。

《 J.D. パワー 2023 年生命保険契約満足度調査 SM 概要 》

年に 1 回、直近 1 年以内に生命保険の新規契約・更新手続を行った顧客を対象に、契約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。今回で 13 回目の実施となる。

今回より契約チャネルによる顧客接点の分析をより明確にするため、「保険会社営業職員」、「保険代理店」、「ダイレクト」の 3 部門に分け、それぞれの顧客満足度を測定している。各部門の定義は以下の通り。

【保険会社営業職員部門】：保険会社の営業職員と対面*2の上、相談をしながら申し込みをする生命保険

【保険代理店部門】：保険代理店の担当者と対面*2の上、相談をしながら申し込みをする生命保険

【ダイレクト部門】：担当者などと対面はせずに、自身でインターネットや郵送で申し込みをする生命保険

*2 対面には、オンライン会議システム・ビデオ通話などを含む

■実施期間：2022 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：直近 1 年以内に生命保険の新規契約・更新手続を行った人（20 歳以上）

■調査回答者数：8,034 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以下の通り（カッコ内は影響度）。

保険会社営業職員部門・保険代理店部門：

「顧客対応」（33%）、「手続・書類」（26%）、「支払保険料」（21%）、「商品提供」（20%）

ダイレクト部門：「手続・書類」（29%）、「顧客対応」（25%）、「商品提供」（23%）、「支払保険料」（23%）

* 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. パワー ジャパン

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。

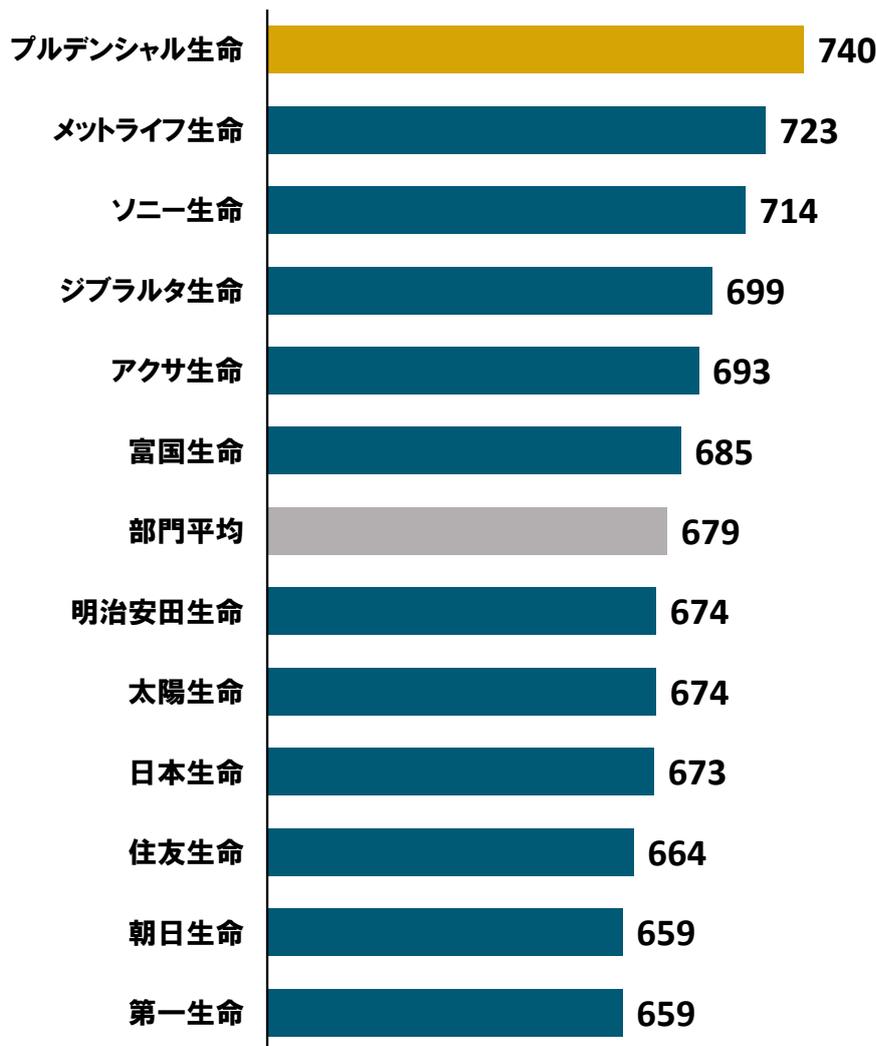
J.D. パワーは、北米、ヨーロッパ、アジア太平洋にオフィスを構えています。事業内容の詳細については、

<https://japan.jdpower.com/ja> をご覧ください。

J.D. パワー 2023年生命保険契約満足度調査SM

顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)

【保険会社営業職員】



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。

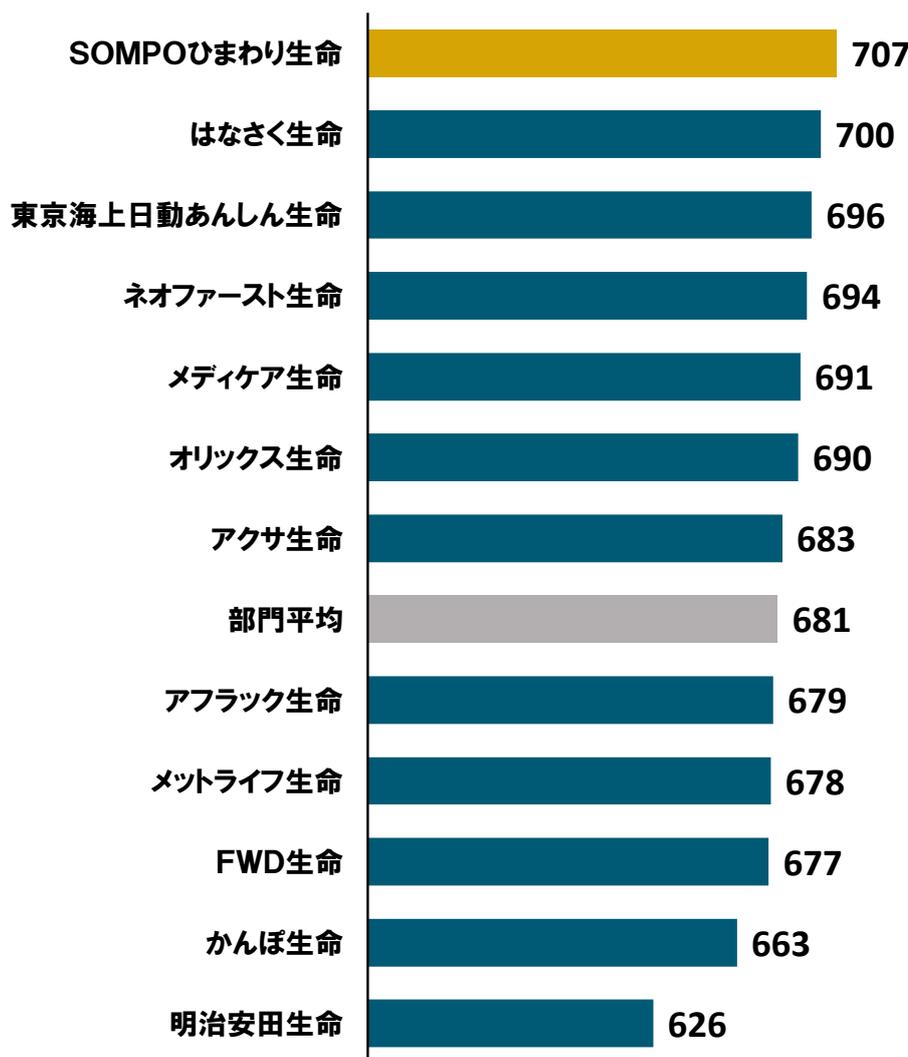
出典: J.D. パワー 2023年生命保険契約満足度調査SM

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。

J.D. パワー 2023年生命保険契約満足度調査SM

顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)

【保険代理店】



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。

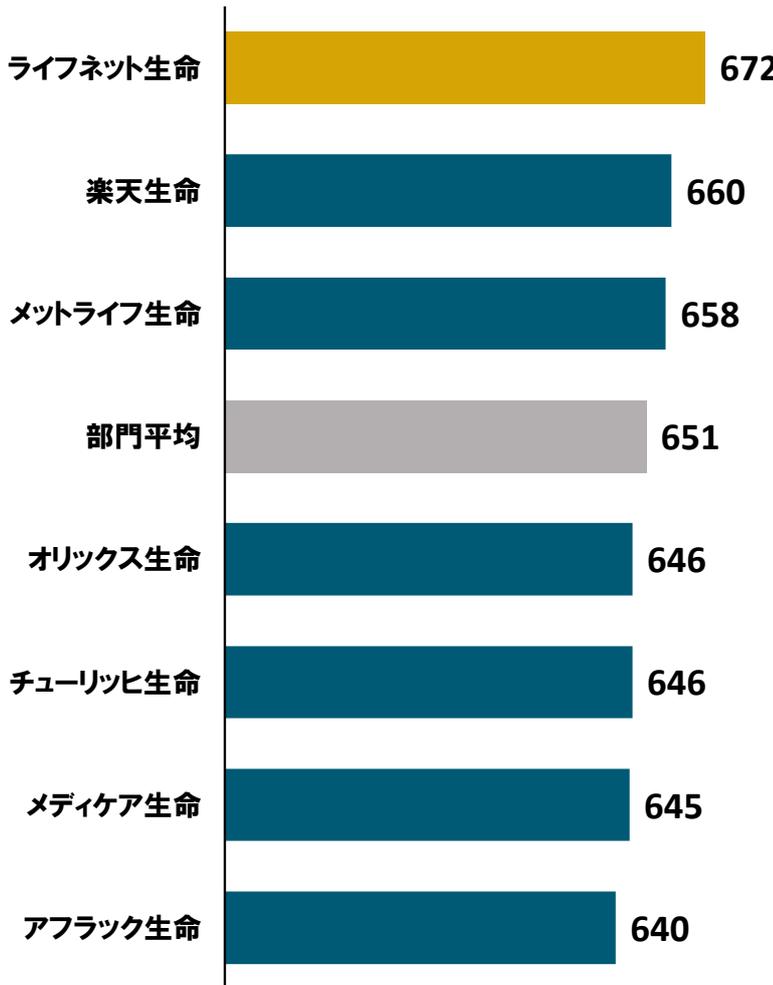
出典: J.D. パワー 2023年生命保険契約満足度調査SM

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。

J.D. パワー 2023年生命保険契約満足度調査SM

顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)

【ダイレクト】



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 2023年生命保険契約満足度調査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。