

2023年6月2日
J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2023 年米国自動車保険契約顧客満足度調査SM

～自動車保険の見積取得率・切り替え率は保険料の高騰で過去最高を更新～

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 J.D. Power（本社：米国ミシガン州トロイ）は、現地時間 4 月 27 日に、**J.D. Power 2023 U.S. Insurance Shopping StudySM（J.D. パワー 2023 年米国自動車保険契約顧客満足度調査SM）**の結果を発表した。

本調査は、年に 1 回、過去 9 ヶ月間に現在契約していない保険会社に自動車保険料の見積りを依頼した人を対象に、契約プロセスにおける保険会社に対する満足度を測定している。

米国の自動車保険各社は、インフレ、保険料の上昇、右肩上がりの顧客離反率という悪循環に陥っている。本年調査によると、多数の自動車保険契約者が、主に保険料を理由に保険プランの見積りの依頼や切り替えをしており、節約への関心がより一層高まっていることが明らかになった。

2023 年調査の主なポイントは以下の通り：

自動車保険の見積り依頼が増える一方で、顧客満足度は低迷

本年調査の総合満足度は 861 ポイント（1,000 ポイント満点）で、見積取得率や切り替え率が上昇しているにもかかわらず、前年比で横ばいとなった。

J.D. Power が別途実施している調査結果によると、2023 年 3 月時点で、直近 30 日間に見積りを依頼した人の割合（月次平均）は 13.1%で、2021 年 6 月以降最も高く、2021 年の年間平均 11.4%を大きく上回った。また、直近 30 日間に他社へ切り替えをした人の割合は月次平均で 4.1%となり、2021 年の年間平均 3.4%を上回った。

保険料の引き上げが切り替えの検討に拍車

自動車保険料は 2023 年 2 月に、インフレ率（6%）の 2 倍以上となる 14.5%に上昇し、消費者の裁量的支出^{*1}に占める自動車保険の割合は着実に増加している。

そのため、保険料を理由に見積りを依頼した人のうち、44%が「複数の保険会社で保険料の比較検討を行った」、42%が「現契約の保険料引き上げが直接的な理由となり、保険会社を切り替えた」と回答した。また、保険料引き上げを理由に保険会社の切り替えを検討した人の 41%が「保険料が 2 割以上上がった」と回答した。

^{*1} 個人支出のうち、自由に使える支出を裁量的支出(Discretionary Spending)と呼ぶ。

UBI（利用ベース保険）が主流に

テレマティクスソフトウェアを使用して顧客の運転スタイルを監視し、安全性と走行距離の指標に基づいて料金を算定する UBI プログラム（利用ベース保険）は、保険の契約を検討している人の 22%に提案され、そのうち 18%が契約に至った。2020 年の提案率（16%）、契約率（12%）から上昇している。また、保険会社が UBI プログラムをオプションとして提供した場合、顧客満足度は +6 ポイント上昇することが確認された。

ガイコが低迷する中、プログレッシブがシェアを拡大

ガイコ（GEICO）は2022年後半に業界平均を大幅に上回る保険料の引き上げを行った。対して、プログレッシブ（Progressive）は2022年第1四半期に保険料を引き上げ、下半期は平均を下回る料金引き上げを行った。同期間において、プログレッシブは市場シェアを顕著に伸ばし、ガイコを抜き、ステート・ファーム（State Farm）に次ぐ米国第2位の自動車保険会社となった。

J.D. パワー インシュアランス・ビジネス・インテリジェンス部門 シニアディレクター スティーブン・クルーソンのコメント

「自動車保険の顧客は、ガソリンを給油するような感覚で保険を契約するようになりつつある。つまり、顧客が自身のニーズと予算に合うプランを求めることに積極的な姿勢をとっている。このことは、一括販売やその他の取り組みを通じて生涯価値の構築に長年取り組んできた保険会社にとって、長期的に深刻な影響を与える可能性がある。短期的には、このような傾向は、UBI（利用ベース保険）に対する顧客の関心の高まりや、上位の保険会社の間での市場シェアの入れ替わりという形で現れている。」

顧客満足度ランキング

<大規模保険会社部門>

第1位：State Farm（ステート・ファーム）（877ポイント、3年連続の総合満足度第1位）

第2位：Liberty Mutual（リバティ・ミューチュアル）（865ポイント）

第3位：Nationwide（ネーションワイド）（861ポイント）

<中規模保険会社部門>

第1位：The Hartford（ハートフォード）（887ポイント、2年連続の総合満足度第1位）

第2位：Erie Insurance（エリー）（878ポイント）

第3位：Automobile Club of Southern California（AAA）（南カリフォルニア全米自動車協会）（870ポイント）

《J.D. パワー 2023 年米国自動車保険契約顧客満足度調査SM概要》

年に1回、過去9ヶ月間に現在契約していない保険会社に自動車保険料の見積りを依頼した人を対象に、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3月～2023年1月 ■調査方法：インターネット調査

■調査対象：過去9ヶ月間に現在契約していない保険会社に自動車保険料の見積りを依頼した人

■調査回答者数：10,845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、「保険料」（36%）、「販売チャネル」（25%）、「契約内容」（22%）、「見積り」（17%）となっている。

*本報道資料は、現地時間 2023 年 4 月 27 日に米国で発表されたリリースを要約したものです。

原文リリースはこちら

<https://www.jdpower.com/business/press-releases/2023-us-insurance-shopping-study>

*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。

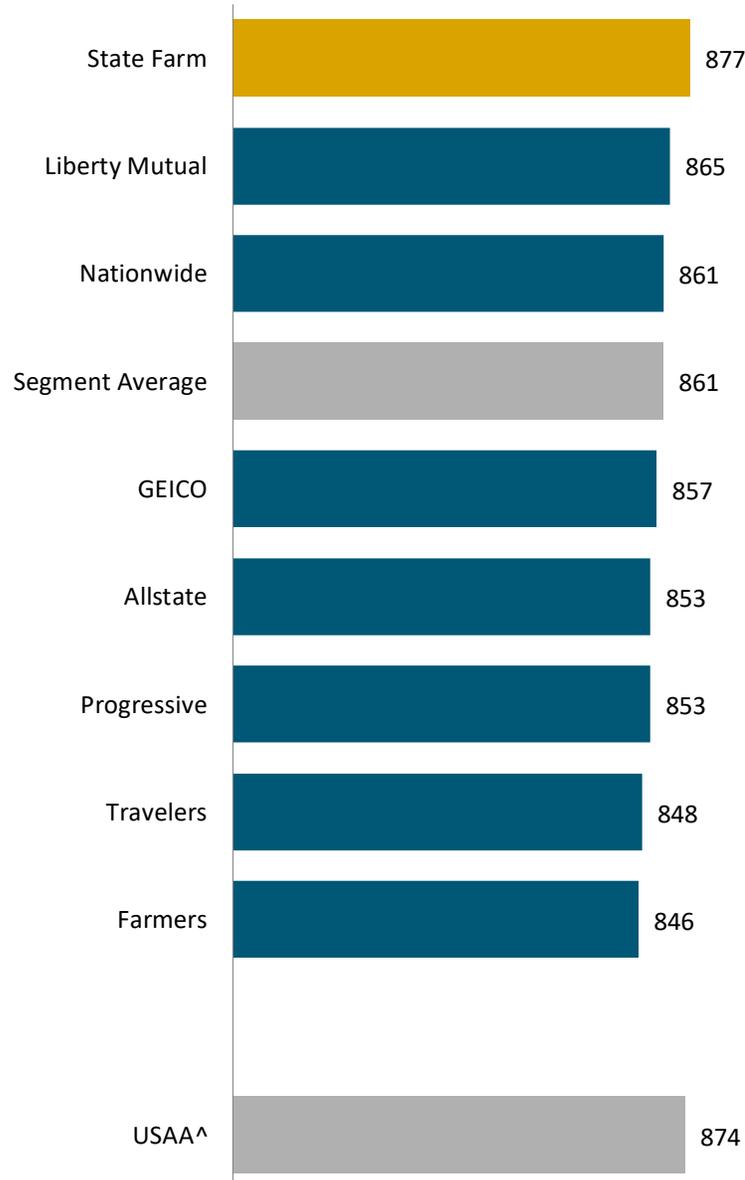
J.D. パワーは、北米、ヨーロッパ、アジア太平洋にオフィスを構えています。事業内容の詳細については、<https://japan.jdpower.com/ja> をご覧ください。

J.D. Power 2023 U.S. Insurance Shopping StudySM

Overall Customer Satisfaction Index Ranking

(Based on a 1,000-point scale)

Large Insurers



Note: In alphabetical order if there are tie scores.

^Brand is not rank eligible because it does not meet study award criteria.

Source: J.D. Power 2023 U.S. Insurance Shopping StudySM

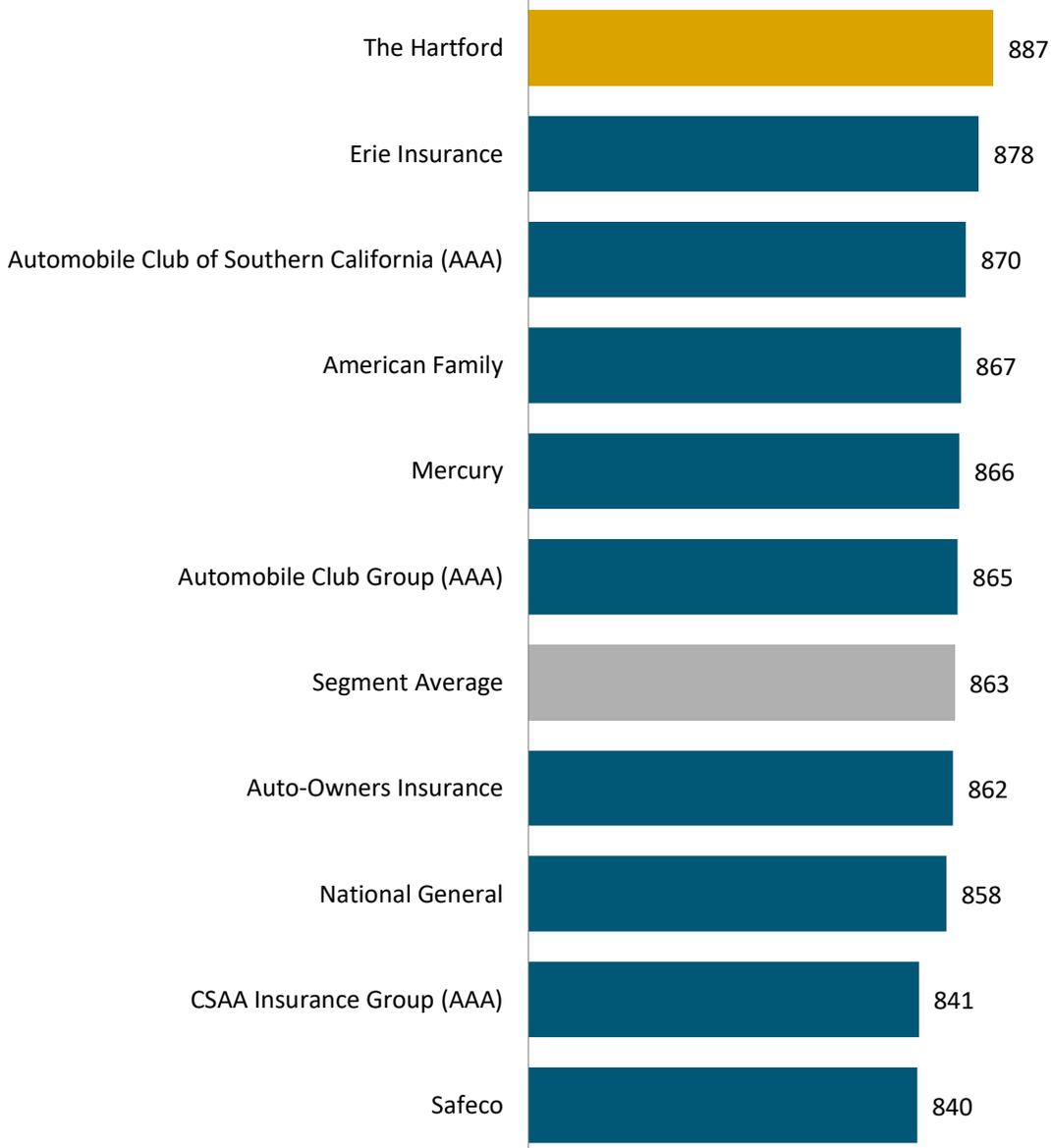
Charts and graphs extracted from this press release for use by the media must be accompanied by a statement identifying J.D. Power as the publisher and the study from which it originated as the source. Rankings are based on numerical scores, and not necessarily on statistical significance. No advertising or other promotional use can be made of the information in this release or J.D. Power survey results without the express prior written consent of J.D. Power.

J.D. Power 2023 U.S. Insurance Shopping StudySM

Overall Customer Satisfaction Index Ranking

(Based on a 1,000-point scale)

Midsize Insurers



Source: J.D. Power 2023 U.S. Insurance Shopping StudySM

Charts and graphs extracted from this press release for use by the media must be accompanied by a statement identifying J.D. Power as the publisher and the study from which it originated as the source. Rankings are based on numerical scores, and not necessarily on statistical significance. No advertising or other promotional use can be made of the information in this release or J.D. Power survey results without the express prior written consent of J.D. Power.