

2024年7月16日
J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2024 年米国自動車保険顧客満足度調査SM

～保険料高騰が続く中、顧客満足度の最重要要因は「信頼性」～

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 6 月 11 日に、**J.D. Power 2024 U.S. Auto Insurance StudySM**（J.D. パワー 2024 年米国自動車保険顧客満足度調査SM）の結果を発表した。

本調査はカリフォルニア州、中央部、フロリダ州、大西洋側中部、ニューイングランド地方、ニューヨーク州、中央北部、北西部、南東部、南西部、テキサス州の 11 エリアに分け、自動車保険会社に対する満足度を聴取している。また、UBI（利用ベース保険）の満足度も聴取している。25 回目となる今回調査では、調査設計の変更が行われ、満足度構造と評価スケールが変更されている。

自動車保険会社を信頼する顧客は半数以下

米国の自動車保険料は過去 1 年間で平均 11.2% 上昇したが、顧客が支払った保険料 1 ドルにつき、保険会社は今なお平均 5 セントの損失を出しており、空前の保険料高騰はすぐには収まりそうにない。本調査によると、このような保険料引き上げは、必ずしも自動車保険会社に対する顧客満足度を低下させるものではないということが分かった。たとえば保険料が引き上げられても、顧客が保険会社に対して厚い信頼を寄せていれば、顧客満足度とブランドアドボカシーは大幅に向上する。しかし、顧客の半数強（51%）は、利用する自動車保険会社をほとんど信頼していないと答えている。

2024 年調査の主なポイントは以下の通り：

信頼性は顧客満足度とブランドロイヤルティに大きく影響

自動車保険契約者のうち、保険会社に対する信頼度が最も高い層の総合満足度は 917 ポイント（1,000 ポイント満点）で、信頼度が最も低い層よりも 426 ポイント高かった。同様に、信頼度が高い層の 90% が同じ保険会社で契約を更新する可能性があるかと回答しているのに対し、信頼度が低い層ではわずか 30% にとどまった。

保険会社の大半が「信頼性」ファクターで低評価

自動車保険契約者のうち、半数強（51%）が保険会社に対する信頼度の低い層に属し、15% は信頼度の高い層、34% は信頼度が中程度であった。

信頼度は地域によって異なり、フロリダ州が最低のスコア

「信頼性」ファクターのスコアが最も低かった地域はフロリダ州だった。フロリダ州は、保険会社主導の保険料引き上げの発生率が最も高い地域であり、信頼度が低い層の割合も最も高く、55% だった。

保険料引き上げについての期待値コントロールが信頼性の構築に重要

保険会社主導の保険料引き上げを経験したが、その理由を十分に理解し、値上げを予期している層の「信頼性」ファクターのスコアは735ポイントだった。これは、保険会社主導の保険料引き下げを経験した顧客の「信頼性」スコア（736ポイント）よりわずか1ポイント低いだけである。

J.D. パワー グローバル・インシュアランス・インテリジェンス部門 ディレクター ブリアン・アームストロングのコメント

「自動車保険会社は今、厳しい状況にある。修理費は依然として高騰しており、衝突事故に巻き込まれた車の20%以上が全損とみなされるようになってきている。保険会社は、大幅な保険料引き上げを顧客に転嫁しているにもかかわらず、依然として損失を出している。J.D. パワーのデータで興味深いのは、高い保険料が顧客満足度にマイナスの影響を及ぼしているにもかかわらず、保険会社が必要なときに対応してくれるという高い信頼によって、そうしたマイナスの影響が相殺されていることである。」

顧客満足度ランキング首位ブランド

【カリフォルニア州】Auto Club of Southern CA (AAA) (南カリフォルニア全米自動車協会) (684ポイント)

【中央部】Shelter (シェルター) (677ポイント、4年連続の総合満足度第1位)

【フロリダ州】Auto-Owners Insurance (オートオーナーズ) (654ポイント)

【大西洋側中部】Erie Insurance (エリー) (713ポイント、3年連続の総合満足度第1位)

【ニューイングランド地方】Amica (アマカ) (709ポイント)

【ニューヨーク州】Travelers (トラベラーズ) (667ポイント)

【中央北部】Erie Insurance (エリー) (710ポイント、4年連続の総合満足度第1位)

【北西部】PEMCO Insurance (ペムコ) (666ポイント)

【南東部】Alfa Insurance (アルファ) (693ポイント)

【南西部】CSAA Insurance Group (AAA) (CSAA) (683ポイント)

【テキサス州】Texas Farm Bureau (テキサス・ファーム・ビューロー) (686ポイント)

【UBI (利用ベース保険) 部門】Nationwide (ネイションワイド) (842ポイント)

《J.D. パワー 2024 年米国自動車保険顧客満足度調査SM 概要》

年に1回、自動車保険契約者を対象に、契約している自動車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25回目の実施となる本年調査では、調査設計の変更が行われ、満足度構造と評価スケールが変更されている。

- 実施期間：2023年8月～2024年4月 ■調査方法：インターネット調査
- 調査対象：自動車保険契約者
- 調査回答者数：41,242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）。

【エリア別】：

「信頼性」（19%）、「保険料」（18%）、「顧客対応（対人チャネル）」（16%）、「保険証券・支払方法」（14%）、「契約内容」（13%）「問題解決」（11%）、「顧客対応（デジタルチャネル）」（10%）

【UBI（利用ベース保険）部門】：

「割引率」（30%）、「アプリ・ウェブサイトの使いやすさ」（24%）、「利用しやすさ」（22%）、「情報の分かりやすさ」（19%）、「初期プロセス」（5%）

*本報道資料は、現地時間2024年6月11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/2024-us-auto-insurance-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 ファイナンシャルサービス・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：

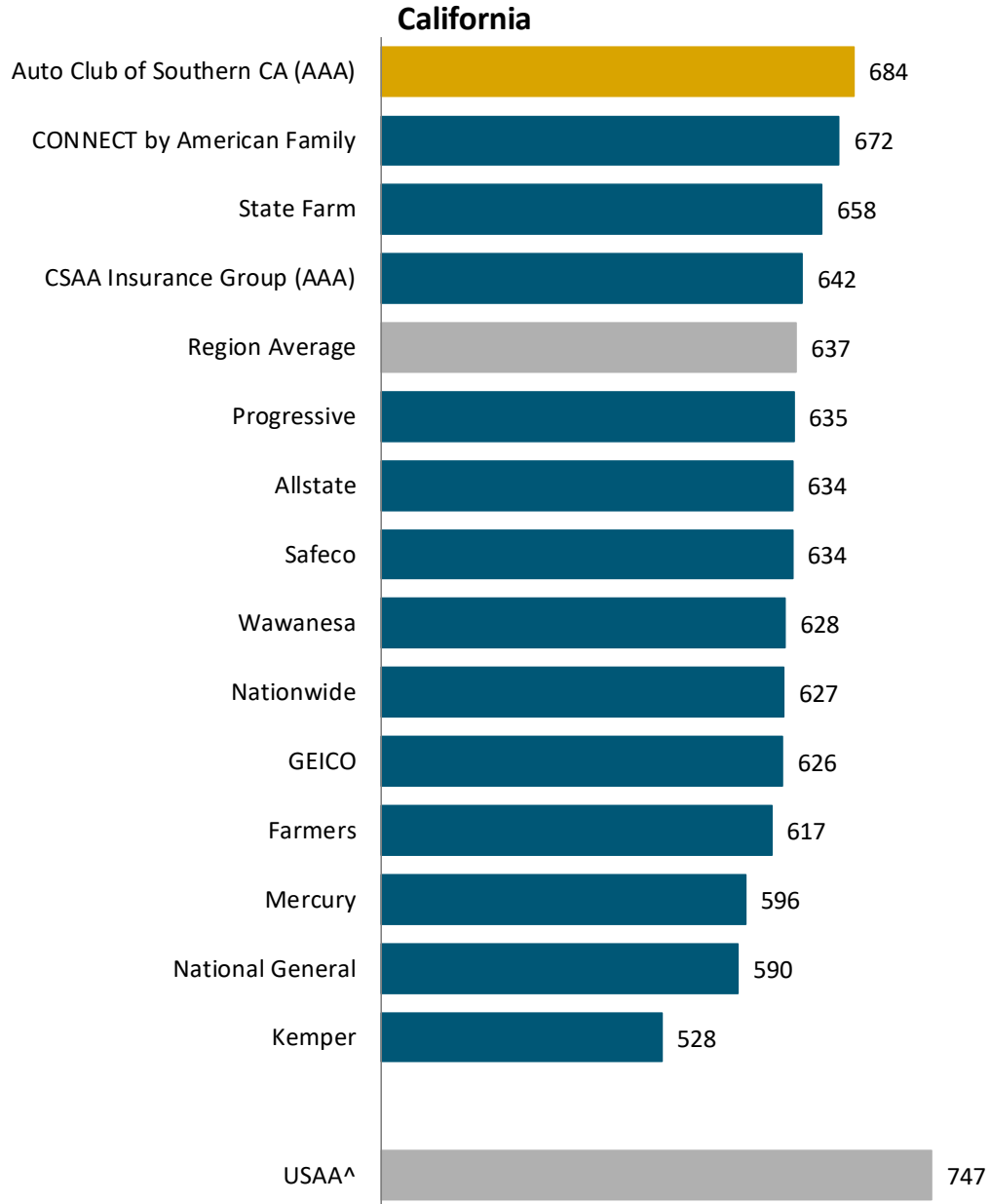
米国に本社を置く J.D. パワーは消費者インサイト、アドバイザリーサービス、データと分析における国際的なマーケティングリサーチカンパニーです。ビッグデータや人工知能（AI）、アルゴリズムモデリング機能を活用して消費者行動を捉える先駆者であり、消費者に関する鋭い業界インテリジェンスを提供してきました。J.D. パワーは半世紀以上に渡って、顧客とブランド・製品に関わり続け、主要産業における世界の大手企業から、顧客対応戦略の指針として信頼されています。

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 2024 U.S. Auto Insurance StudySM

Overall Customer Satisfaction Index Ranking

(Based on a 1,000-point scale)



Note: ^Brand is not rank eligible because it does not meet study award criteria.
In alphabetical order if there are tie scores.

Source: J.D. Power 2024 U.S. Auto Insurance StudySM

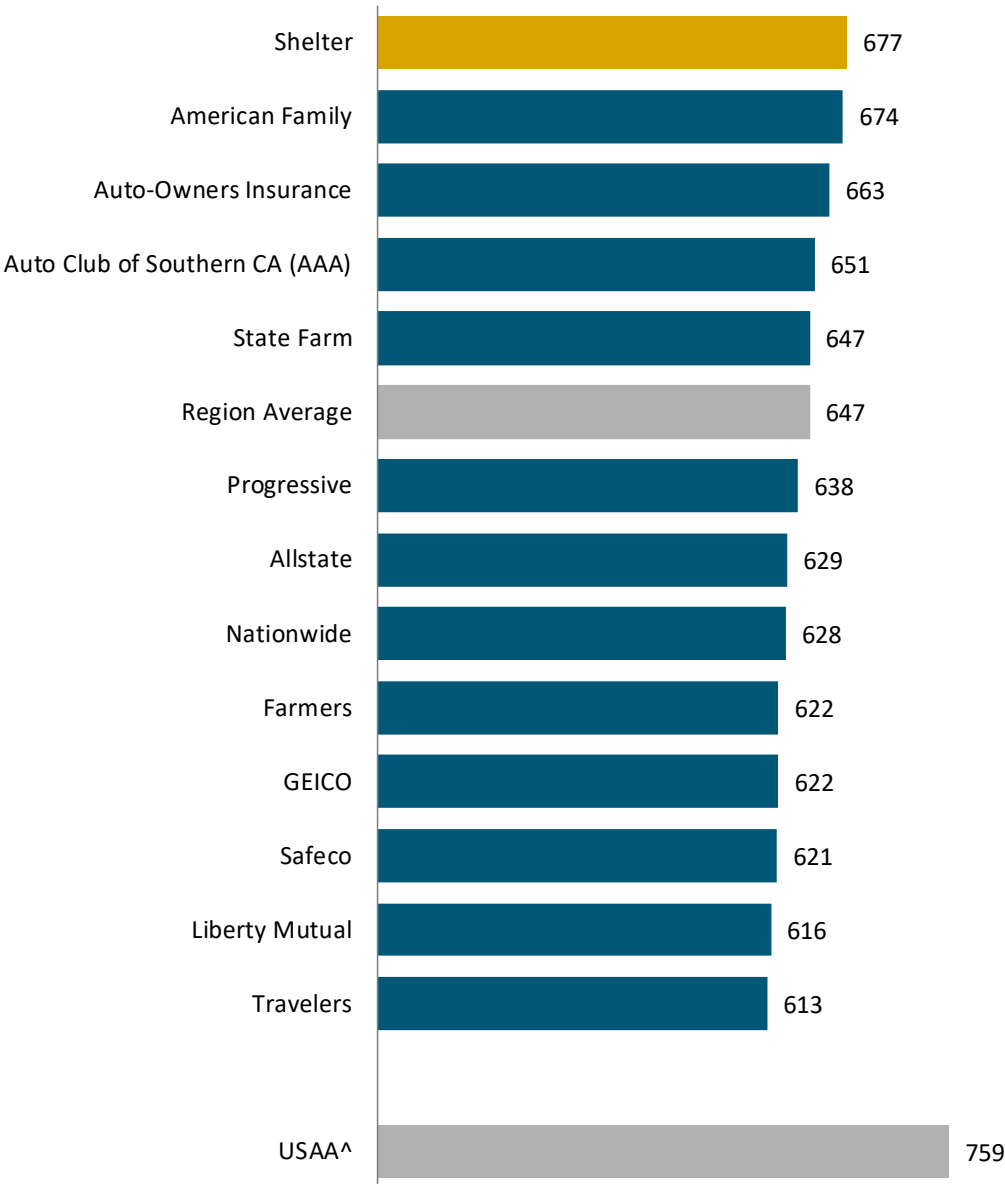
Charts and graphs extracted from this press release for use by the media must be accompanied by a statement identifying J.D. Power as the publisher and the study from which it originated as the source. Rankings are based on numerical scores, and not necessarily on statistical significance. No advertising 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 2024 U.S. Auto Insurance StudySM

Overall Customer Satisfaction Index Ranking

(Based on a 1,000-point scale)

Central



Note: ^Brand is not rank eligible because it does not meet study award criteria;
Central includes Arkansas, Iowa, Kansas, Minnesota, Missouri, Nebraska, North Dakota, Oklahoma and South Dakota.
In alphabetical order if there are tie scores.

Source: J.D. Power 2024 U.S. Auto Insurance StudySM

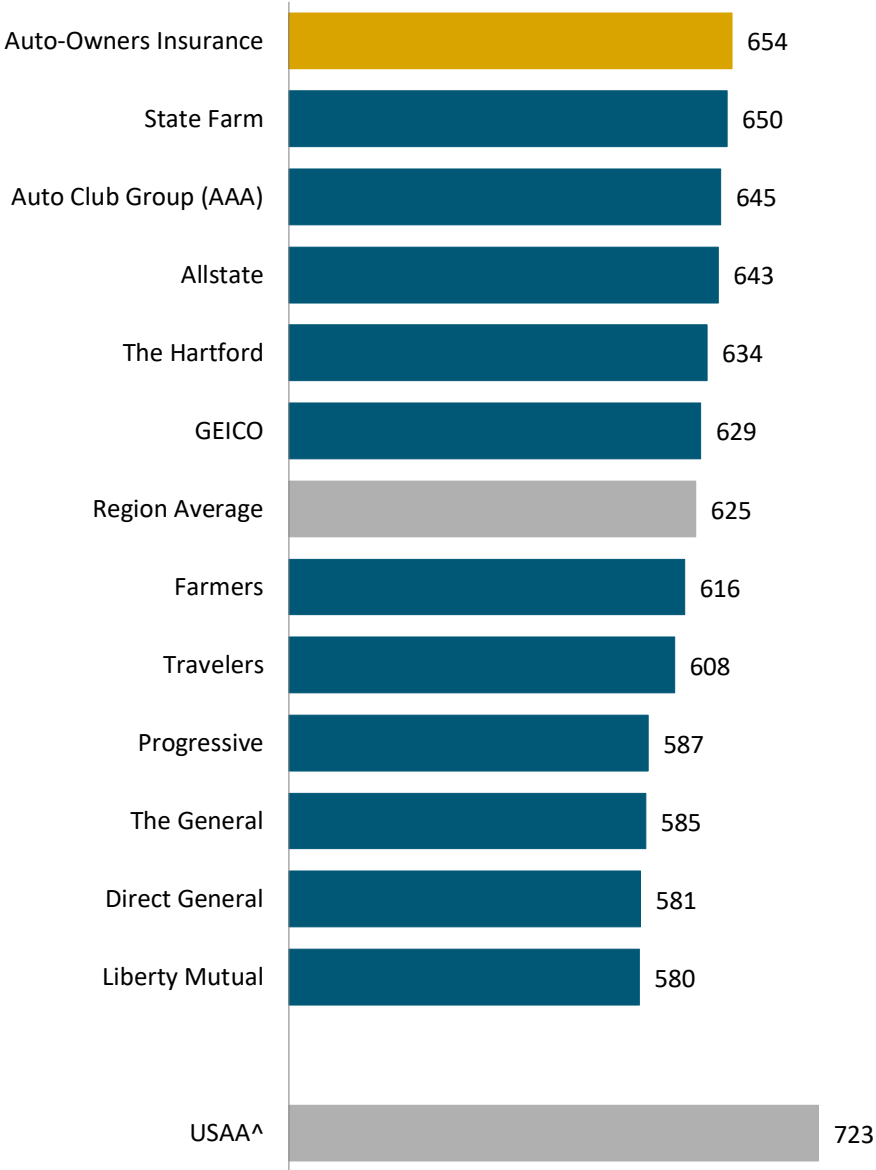
Charts and graphs extracted from this press release for use by the media must be accompanied by a statement identifying J.D. Power as the publisher and the study from which it originated as the source. Rankings are based on numerical scores, and not necessarily on statistical significance. No advertising 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 2024 U.S. Auto Insurance StudySM

Overall Customer Satisfaction Index Ranking

(Based on a 1,000-point scale)

Florida



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

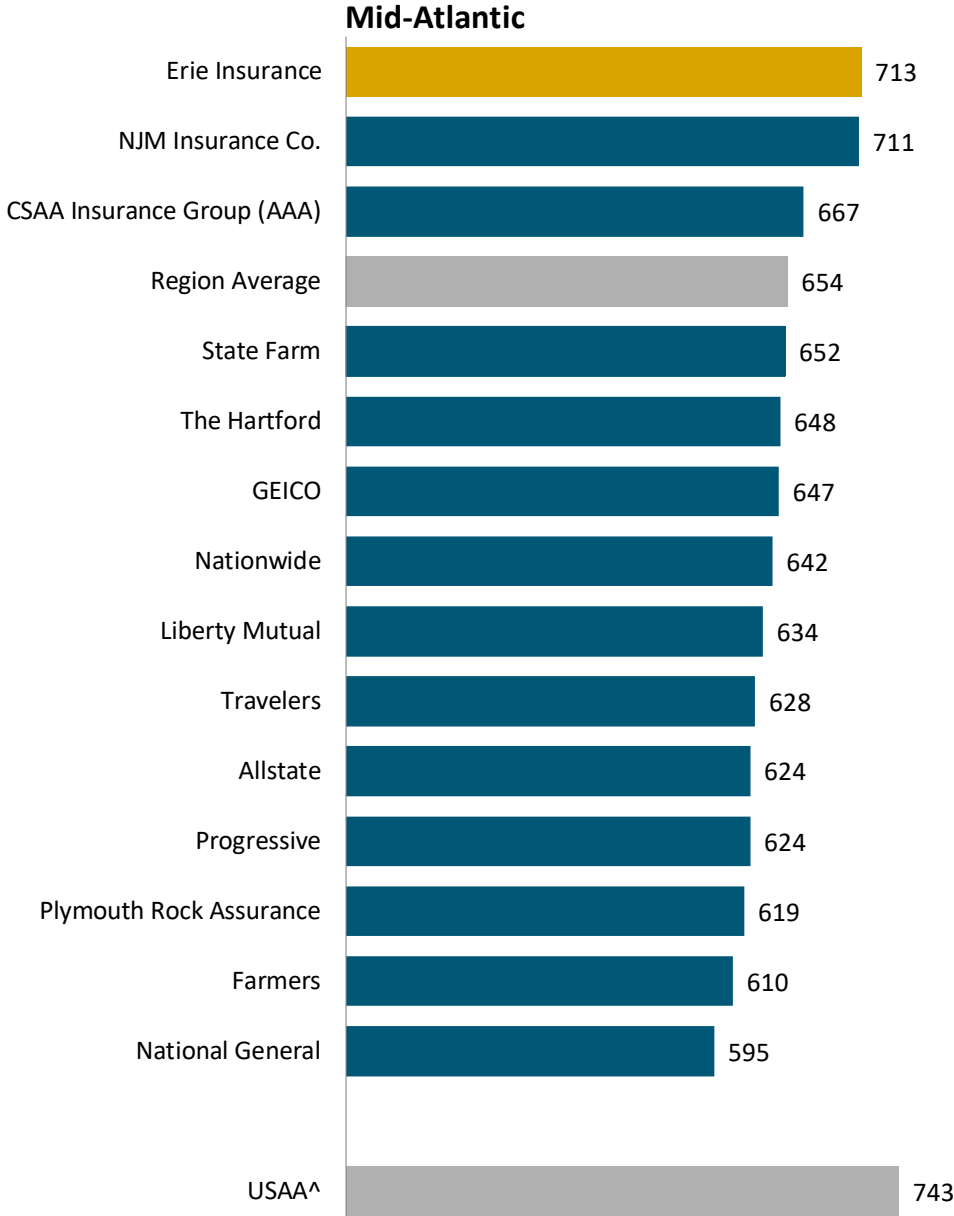
Source: J.D. Power 2024 U.S. Auto Insurance StudySM

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 2024 U.S. Auto Insurance StudySM

Overall Customer Satisfaction Index Ranking

(Based on a 1,000-point scale)



Note: ^Brand is not rank eligible because it does not meet study award criteria;
Mid-Atlantic includes Delaware, District of Columbia, Maryland, New Jersey, Pennsylvania, Virginia and West Virginia.
In alphabetical order if there are tie scores.

Source: J.D. Power 2024 U.S. Auto Insurance StudySM

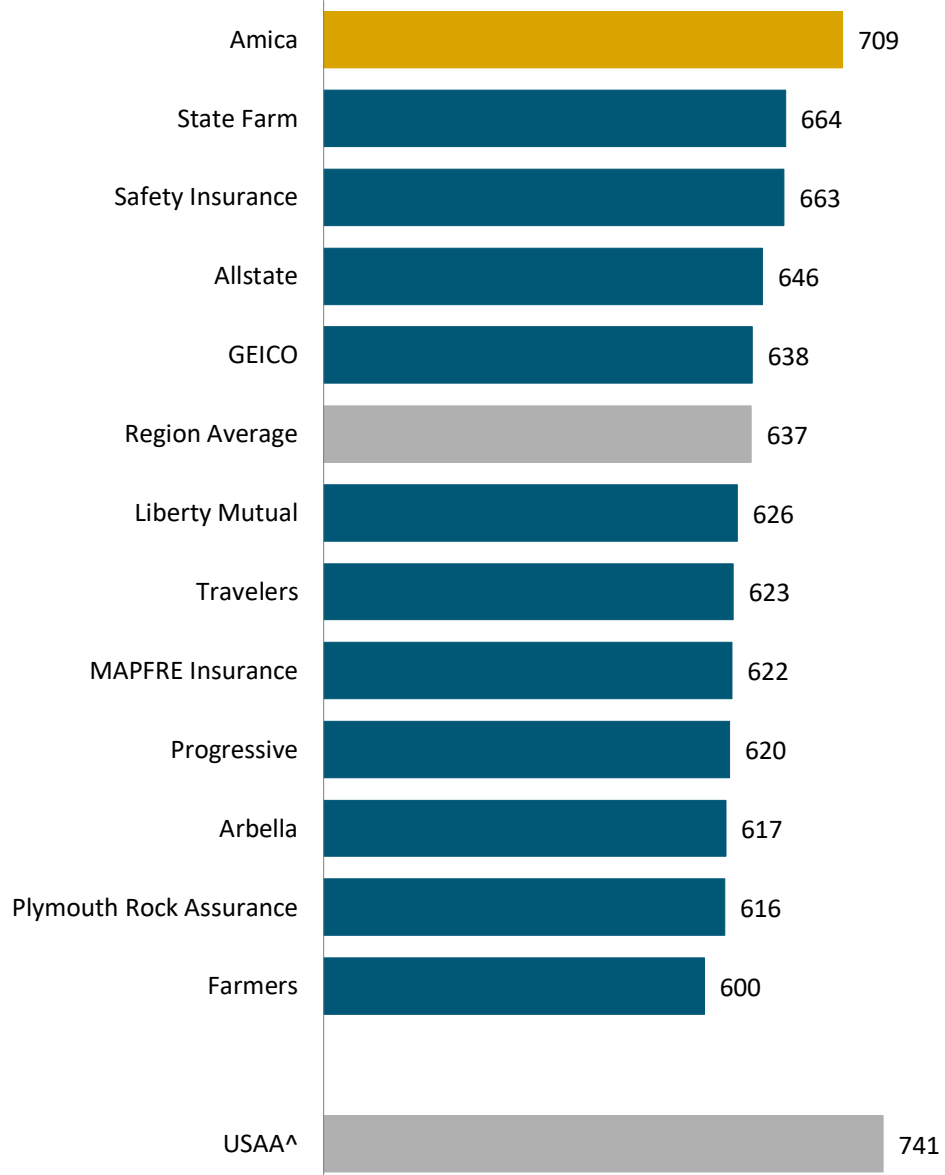
Charts and graphs extracted from this press release for use by the media must be accompanied by a statement identifying J.D. Power as the publisher and the study from which it originated as the source. Rankings are based on numerical scores, and not necessarily on statistical significance. No advertising 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 2024 U.S. Auto Insurance StudySM

Overall Customer Satisfaction Index Ranking

(Based on a 1,000-point scale)

New England



Note: ^Brand is not rank eligible because it does not meet study award criteria;
New England includes Connecticut, Maine, Massachusetts, New Hampshire, Rhode Island and Vermont.

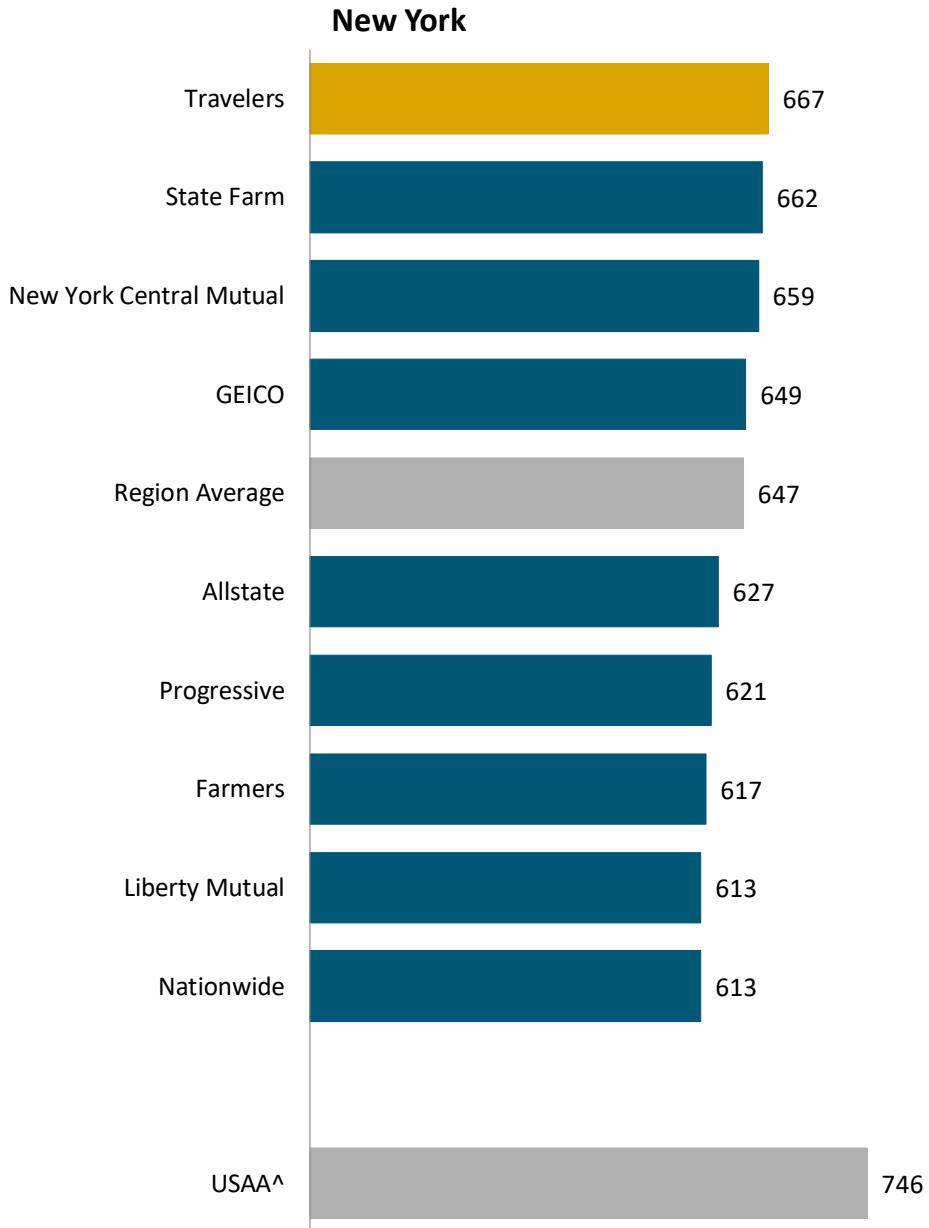
Source: J.D. Power 2024 U.S. Auto Insurance StudySM

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 2024 U.S. Auto Insurance StudySM

Overall Customer Satisfaction Index Ranking

(Based on a 1,000-point scale)



Note: ^Brand is not rank eligible because it does not meet study award criteria.
In alphabetical order if there are tie scores.

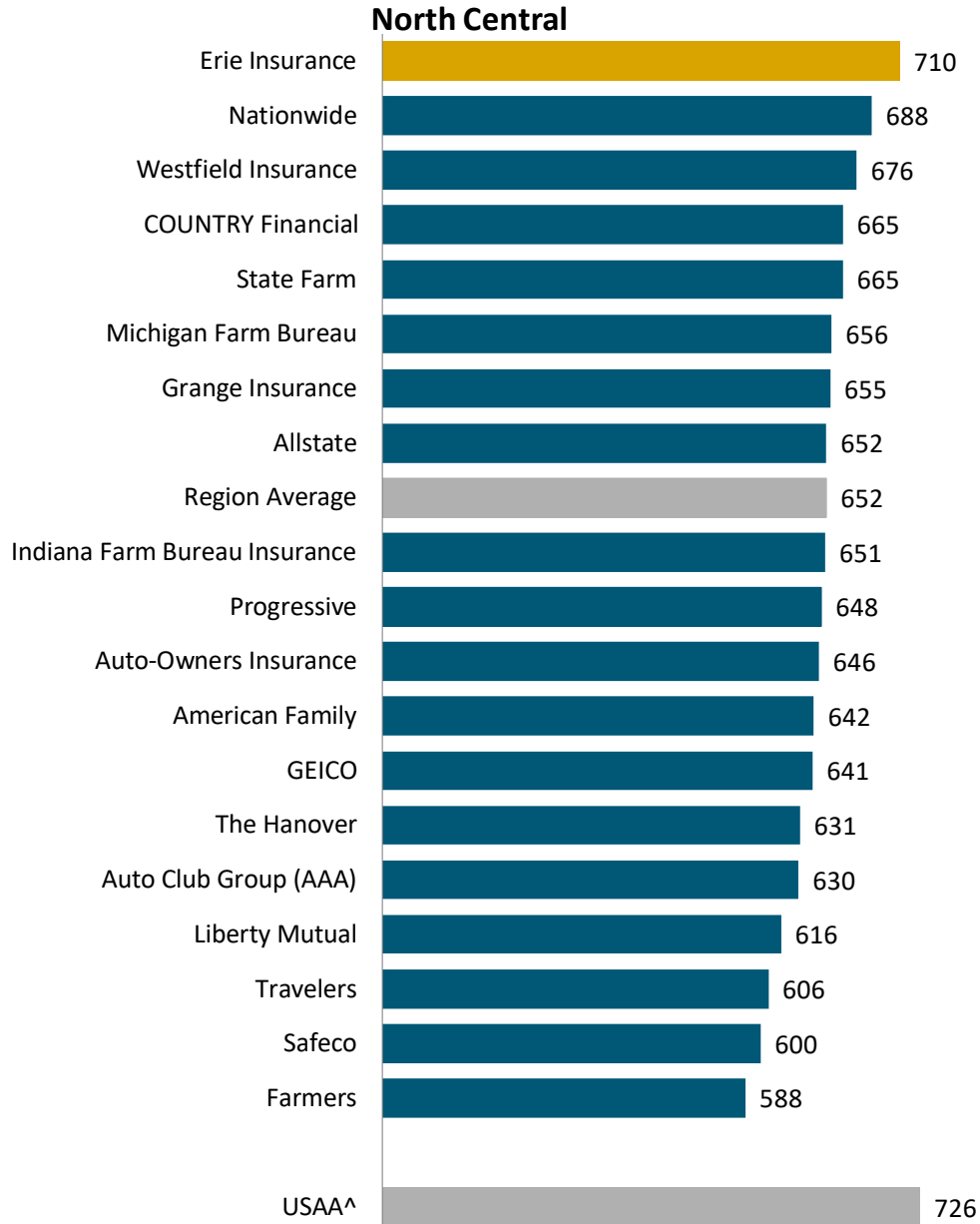
Source: J.D. Power 2024 U.S. Auto Insurance StudySM

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 2024 U.S. Auto Insurance StudySM

Overall Customer Satisfaction Index Ranking

(Based on a 1,000-point scale)



Note: [^]Brand is not rank eligible because it does not meet study award criteria;
North Central includes Illinois, Indiana, Michigan, Ohio and Wisconsin.
In alphabetical order if there are tie scores.

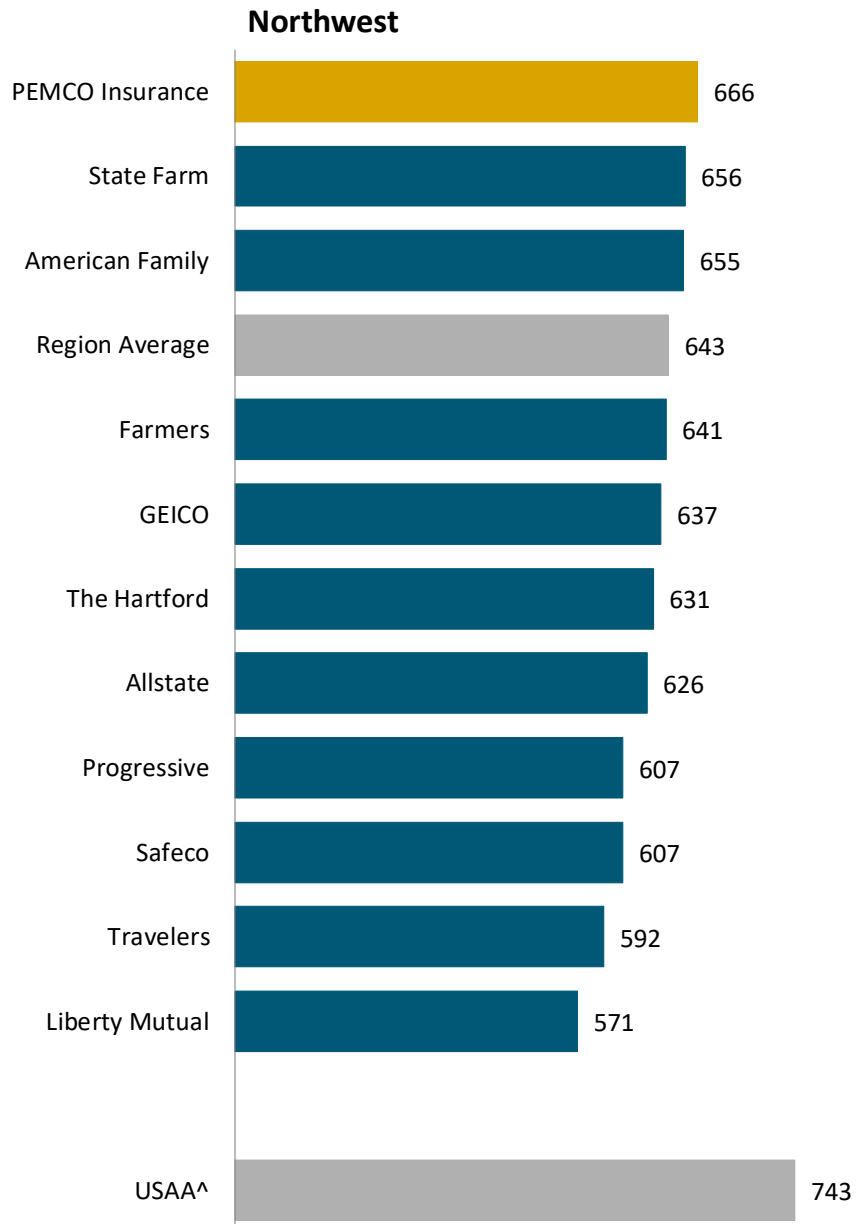
Source: J.D. Power 2024 U.S. Auto Insurance StudySM

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 2024 U.S. Auto Insurance StudySM

Overall Customer Satisfaction Index Ranking

(Based on a 1,000-point scale)



Note: [^]Brand is not rank eligible because it does not meet study award criteria;

Northwest includes Idaho, Montana, Oregon, Washington and Wyoming.

In alphabetical order if there are tie scores.

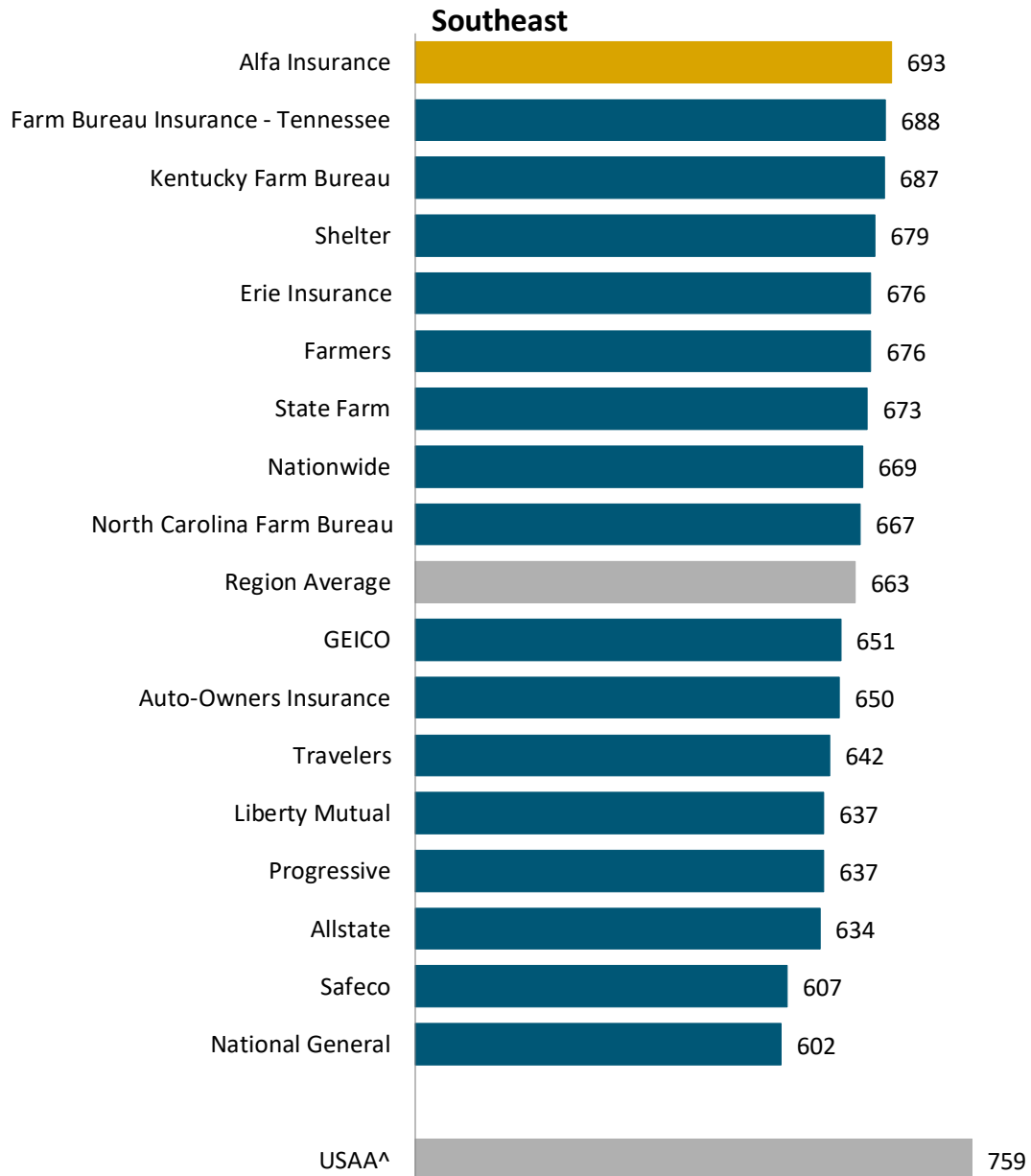
Source: J.D. Power 2024 U.S. Auto Insurance StudySM

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 2024 U.S. Auto Insurance StudySM

Overall Customer Satisfaction Index Ranking

(Based on a 1,000-point scale)



Note: [^]Brand is not rank eligible because it does not meet study award criteria;

Southeast includes Alabama, Georgia, Kentucky, Louisiana, Mississippi, North Carolina, South Carolina and Tennessee.

In alphabetical order if there are tie scores.

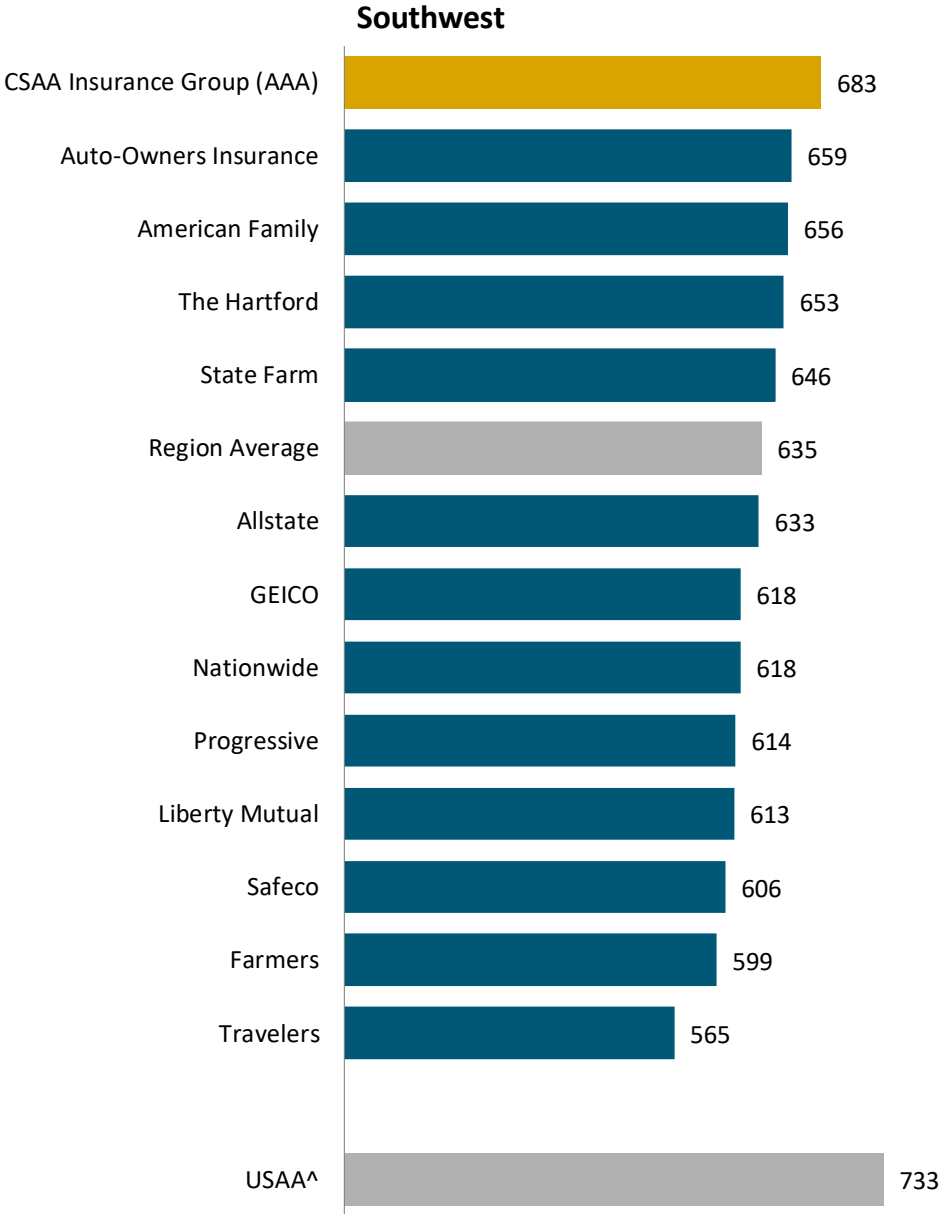
Source: J.D. Power 2024 U.S. Auto Insurance StudySM

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 2024 U.S. Auto Insurance StudySM

Overall Customer Satisfaction Index Ranking

(Based on a 1,000-point scale)



Note: ^Brand is not rank eligible because it does not meet study award criteria;
Southwest includes Arizona, Colorado, Nevada, New Mexico and Utah.
In alphabetical order if there are tie scores.

Source: J.D. Power 2024 U.S. Auto Insurance StudySM

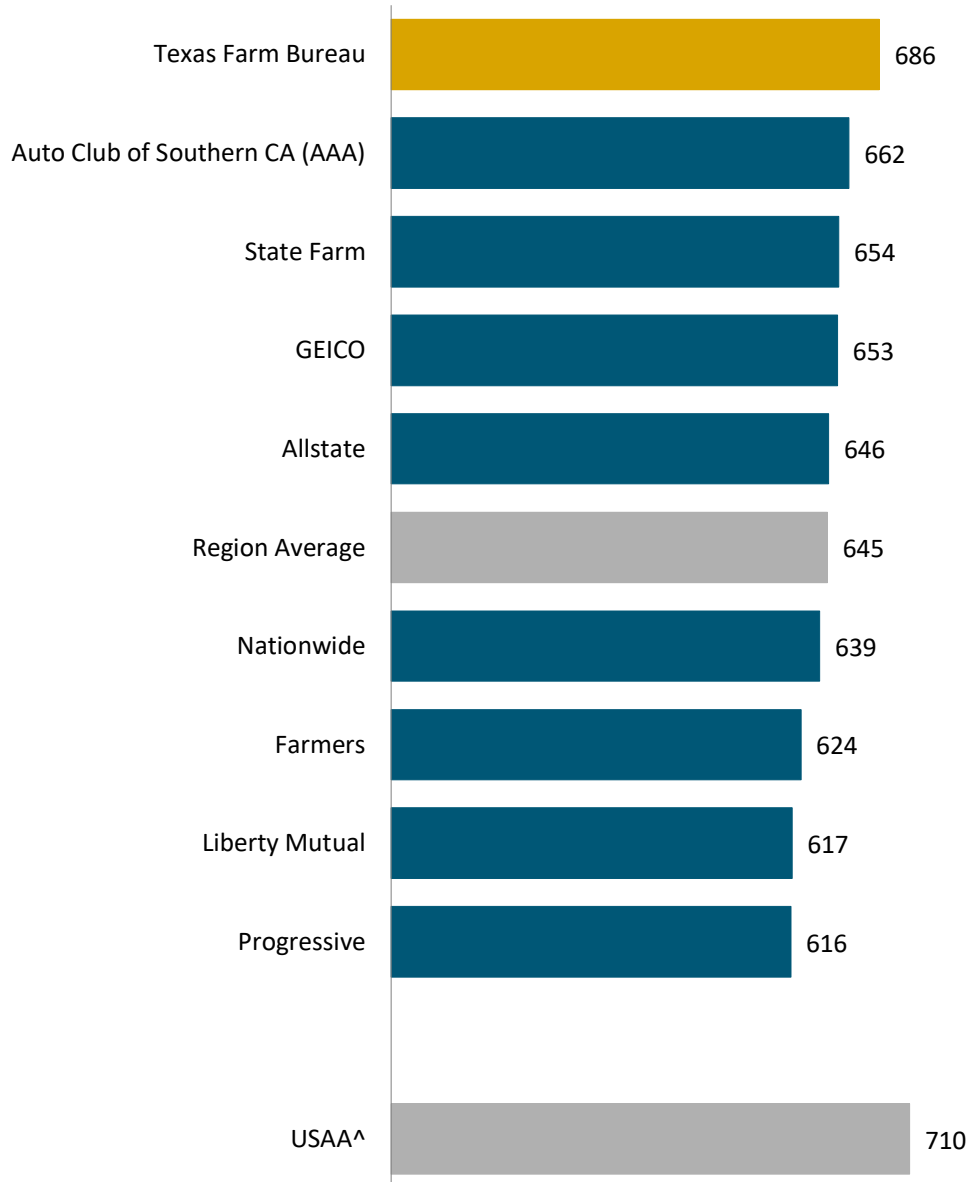
Charts and graphs extracted from this press release for use by the media must be accompanied by a statement identifying J.D. Power as the publisher and the study from which it originated as the source. Rankings are based on numerical scores, and not necessarily on statistical significance. No advertising 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 2024 U.S. Auto Insurance StudySM

Overall Customer Satisfaction Index Ranking

(Based on a 1,000-point scale)

Texas



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

Source: J.D. Power 2024 U.S. Auto Insurance StudySM

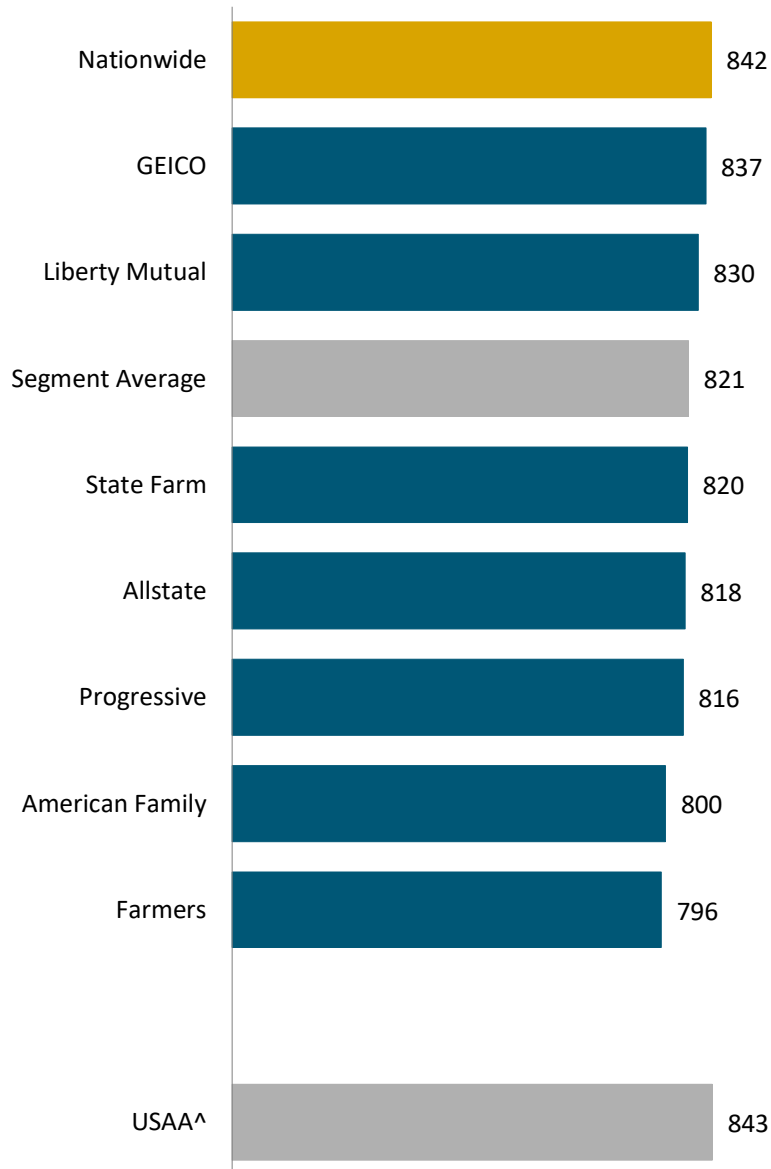
Charts and graphs extracted from this press release for use by the media must be accompanied by a statement identifying J.D. Power as the publisher and the study from which it originated as the source. Rankings are based on numerical scores, and not necessarily on statistical significance. No advertising 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 2024 U.S. Auto Insurance StudySM

Overall Customer Satisfaction Index Ranking

(Based on a 1,000-point scale)

Usage-Based Insurance (UBI)



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

Source: J.D. Power 2024 U.S. Auto Insurance 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.