

2025年3月13日
J.D. パワー ジャパン

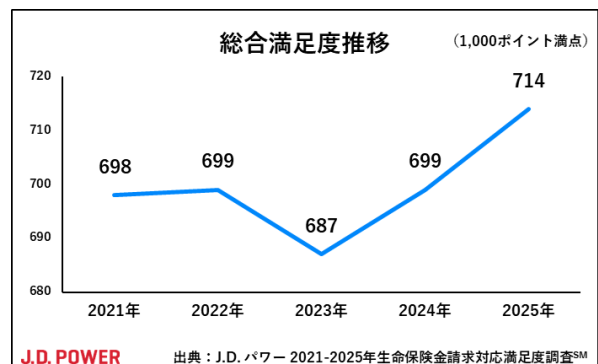
J.D. パワー 2025 年生命保険金請求対応満足度調査SM

総合満足度は過去最高を更新、医療給付金における支払いが迅速に

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、**2025 年生命保険金請求対応満足度調査**の結果を発表した。

総合満足度は過去最高を更新

本調査は、直近1年以内に生命保険の保険金・給付金を請求した顧客を対象に実施している。本年の総合満足度（調査平均）は714pt（1,000ポイント満点）と、前年調査（2024年3月発表）と比較して+15ptの大幅な向上を示し、過去最高¹のスコアを更新した。ファクター別では、「保険金支払」の向上が最も大きく前年比+16pt、次に「請求手続」が+15pt、「顧客対応」が+11ptとなっている。「保険金支払」ファクターの詳細評価項目では「保険金支払までの迅速さ」が+0.23pt（10ポイント満点）と最も大きく向上し、それ以外の「支払金額の妥当さ」、「保険金支払に関する説明のわかりやすさ」、「保険金支払までの経過報告の適切さ」、また「請求手続」ファクターの全ての詳細評価項目でも概ね+0.15pt程度の向上が確認された。「顧客対応」ファクターにおいても、「担当者」、「コールセンター」、「ホームページ」の全ての詳細評価項目で向上した。



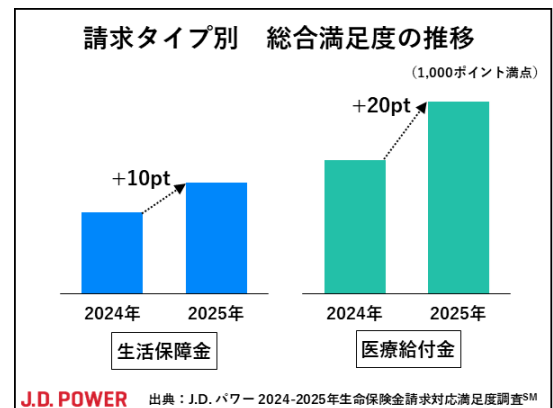
2023年は新型コロナウイルス感染症による「みなし入院給付金」等の請求件数の急増が影響し総合満足度が大幅に低下したものの、2024年は2022年の水準に回復した。本年の結果はそれをさらに大きく上回り、過去最高のスコアを更新した。

医療給付金の請求で書類提出から入金までの短期化が進む

前年からの満足度の推移を請求タイプ別に見ると、「生活保障金」で前年比+10ptに対し、「医療給付金」で+20ptと上昇が顕著であった。

「医療給付金」は「請求手続」と「保険金支払」のファクターでいずれも20pt以上の伸びが確認され、給付金請求における手続きや支払いのプロセスが適切に機能していると推察される。

医療給付金の請求に利用した主なチャネル別に満足度を見ても、「営業担当者」、「店舗窓口」、「コールセンター」、「ホームページ」のいずれもスコアが伸びており、その要因としては主に「保険金支払」ファクターの向上が寄与していると考えられる。詳細評



¹ 2015年より生命保険金請求対応満足度調査として医療給付と生活保障の請求を合わせたランキングを発表している。

価項目を確認すると、特に「保険金支払までの迅速さ」において改善が見られ、「請求書類を提出後、支払可否連絡までの経過日数」や「請求書類提出から入金までの期間」で短期化が進んでいることが確認された。

これまで「生活保障金」と比べて「請求書類提出から入金までの期間」がやや長期化する傾向にあった「医療給付金」請求であるが、現在では総じて同等の日数での入金の実現し、短期化が進んでいる。これは、保険会社が提供する請求スキームやプロセスにおいて、顧客の利便性を高める取り組みが進んだことが背景にあると考えられる。

J.D. パワー 2025 年生命保険金請求対応満足度 No. 1 を発表

総合満足度ランキングは下記の通り。

第 1 位：プルデンシャル生命（743 ポイント）

「顧客対応」、「請求手続」の 2 ファクターで最高評価。

第 2 位：第一生命（736 ポイント）

第 3 位：住友生命（734 ポイント）

J.D. パワー 2025 年生命保険金請求対応満足度調査SM概要

年に 1 回、直近 1 年以内に保険金・給付金の申請手続きを行った顧客を対象に、請求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 15 回目の実施となる。

■実施期間：2024 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 年以内に保険金・給付金の申請手続きを行った人（20 歳以上）

■調査回答者数：7,466 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、「顧客対応」（38%）、「保険金支払」（37%）、「請求手続」（25%）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。詳細は <https://japan.jdpower.com/ja/our-benchmarking-study-methodology> をご覧ください。

【ご注意】 チャートやデータを記事に引用する場合には、出典元として本調査名を明記してください。弊社の許可なく記載された情報や結果を企業の広告や販促・広報活動に転用することは出来ません。

《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

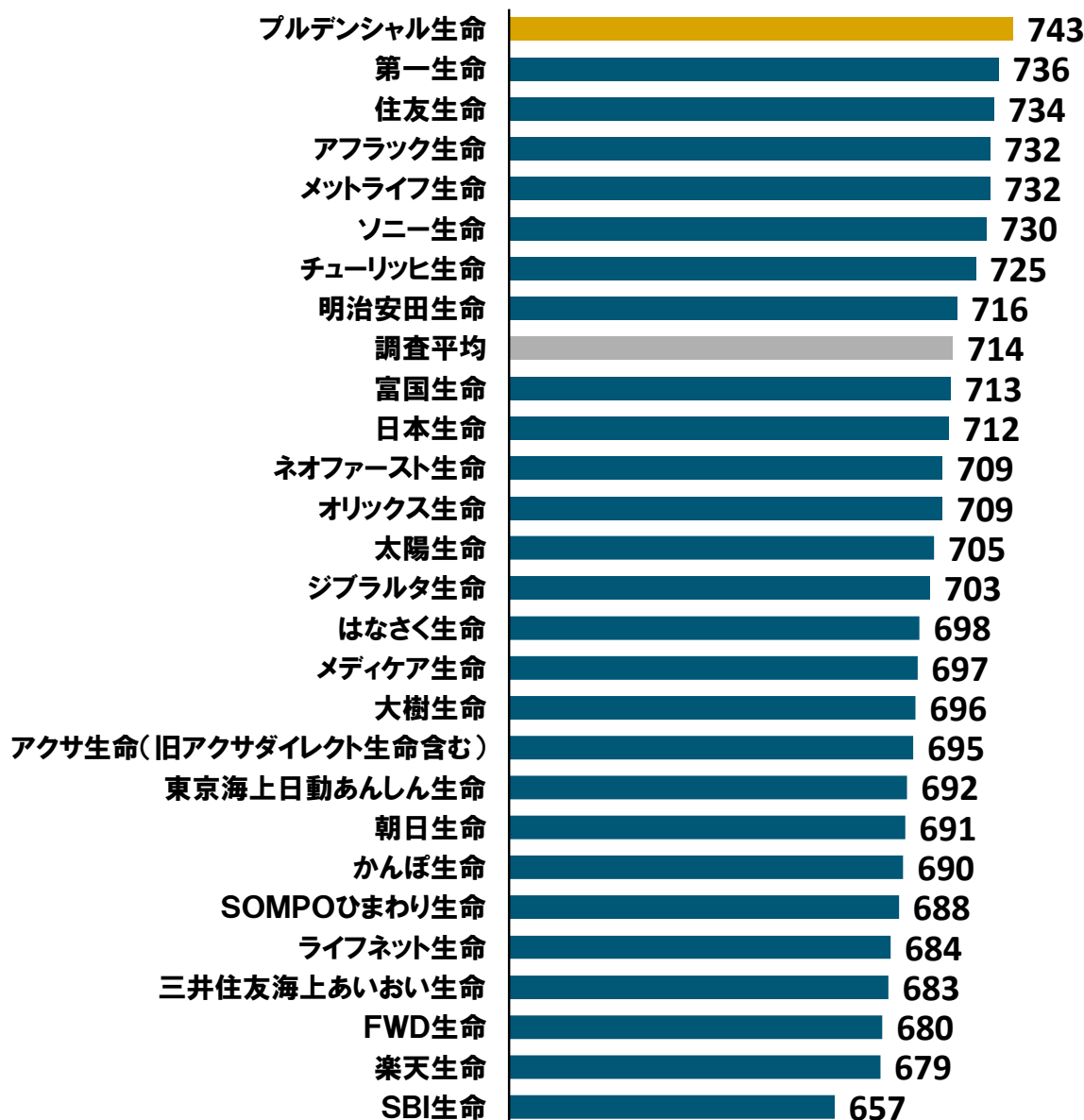
J.D. パワーについて：

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. パワー 2025年生命保険金請求対応満足度調査SM

顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)



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/セグメントのみ公表対象としています。
同スコア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。

出典: J.D. パワー 2025年生命保険金請求対応満足度調査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。