

2025年3月11日
J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2025 年生命保険保全手続満足度調査SM

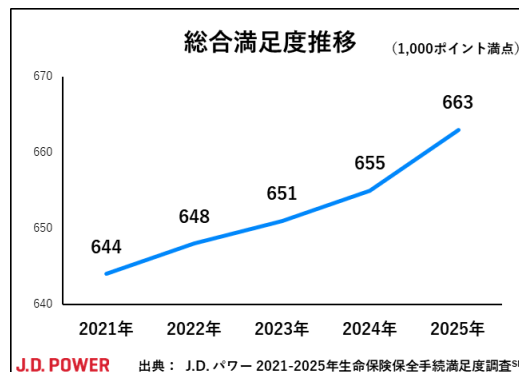
総合満足度は過去最高を更新、プルデンシャル生命が10年連続のNo.1

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 年生命保険保全手続満足度調査**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全の手続きや連絡を行った顧客を対象に調査を実施している。本年の総合満足度（調査平均）は663pt（1,000ポイント満点）と、前年調査（2024年3月発表）と比較して+8ptの向上が確認された。本調査でランキング公表を開始した2016年以来¹、過去最高のスコアを更新している。

ファクター別に見ると、「連絡・案内」が+11pt、「顧客対応」が+8pt、「手続・書類」が+6ptと、全ファクターで向上していることが確認される。中でも「顧客対応」ファクターの内訳を見ると、「ホームページ」と「コールセンター」でいずれも+14ptの向上が確認された。一方「担当者」は+4ptの上昇にとどまった。

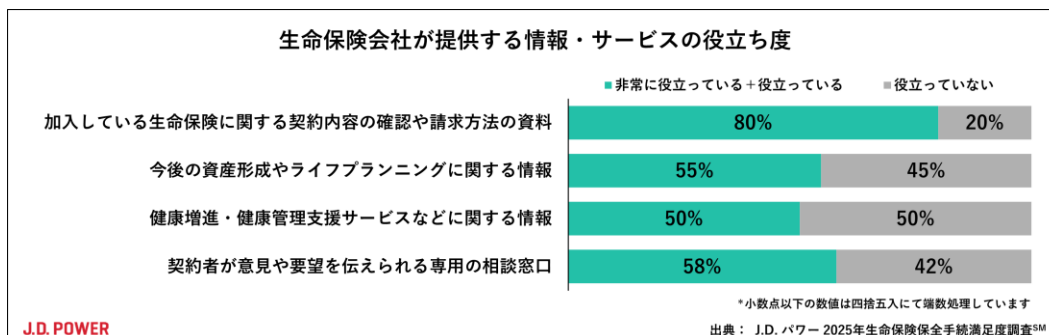


生命保険会社からの情報・サービスの提供に改善の余地

生命保険契約者の保全期において、顧客への情報やサービスの提供は、契約内容の維持・管理、顧客満足度向上、そして会社との信頼関係構築において重要である。

多くの生命保険会社が注力しているにもかかわらず、情報・サービスの内容によっては顧客の約半数が「役立っていない」と回答していることがわかった。「加入している生命保険に関する契約内容の確認や請求方法の資料」については約8割が「役立っている」（「役立っている」と「非常に役立っている」の合計）と回答しているものの、「今後の資産形成やライフプランニングに関する情報」や「健康増進・健康管理支援サービスなどに関する情報」といった顧客に

付加価値を提供する情報については、約半数が「役立っていない」と回答している。この背景には、生命保険会社が提供する情報が顧客のニーズに合致していないことがあると推察される。



¹ 2012年より調査を実施し、2016年よりランキングを公表している。

また、生命保険会社から提供する情報に加えて、「契約者が意見や要望を伝えられる専用の相談窓口」²といったサービスの役立ち度についても、顧客の4割以上が「役立っていない」と回答している。

このような情報・サービスの提供を「役立っていない」と回答した場合と、「役立っている」（「役立っている」及び「非常に役立っている」）と回答した場合は、総合満足度に100pt程度の差があることが確認された。

過去最高レベルの総合評価を得た保全手続きではあるが、顧客のニーズに合致した情報・サービスの提供や生命保険会社と顧客の双方向のコミュニケーションを改善することで、一層の向上の余地があると考えられる。

J.D. パワー 2025 年生命保険保全手続き満足度 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（726ポイント）

10年連続の総合満足度第1位。「顧客対応」、「連絡・案内」、「手続・書類」の全3ファクターで最高評価。

第2位：ソニー生命（698ポイント）

第3位：三井住友海上あいおい生命（696ポイント）

J.D. パワー 2025 年生命保険保全手続き満足度調査SM概要

年に1回、直近1年以内に生命保険の保全手続きや連絡を行った顧客を対象に、問い合わせや手続きにおける保険会社・保険代理店に対する満足度や活動実態を聴取し明らかにする調査。今回で14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：生命保険を保有し、直近1年以内に契約・請求を行っていない人のうち、直近1年以内に保全の手続き・連絡を行った人（20歳以上） ■調査回答者数：7,097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」（43%）、「連絡・案内」（37%）、「手続・書類」（21%）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。

² 契約情報や商品に関する問い合わせは除く。

《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

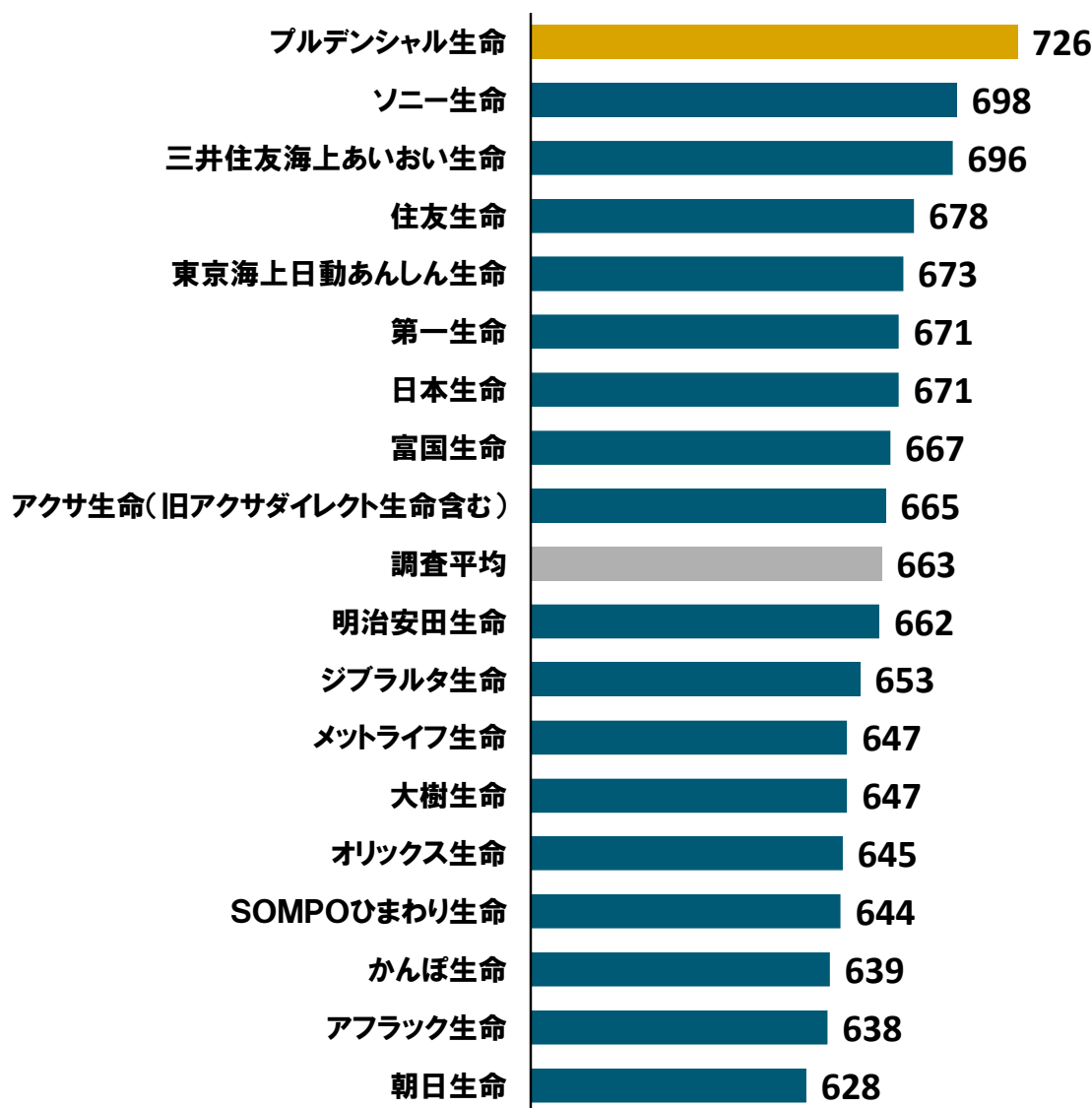
J.D. パワーについて：

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年生命保険保全手続満足度調査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年生命保険保全手続満足度調査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。