

報道用資料

2015年7月23日

## 高い事故対応満足度は保険会社の推奨意向を高める

### 2015年日本自動車保険事故対応満足度調査

#### 〈当資料の要約〉

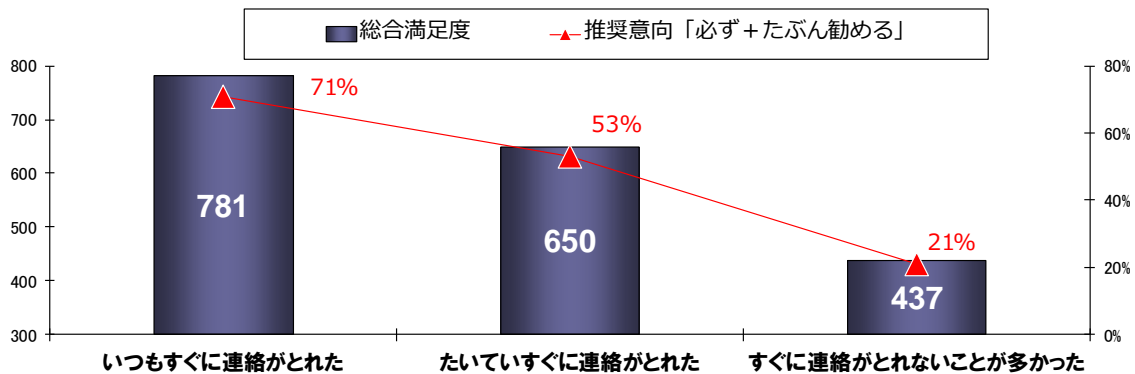
- 事故解決に至るまでのプロセスで“いつもすぐに連絡がとれた”とする顧客の満足度は高く、保険会社を他社に推奨する意向も高まる。
- 顧客との連絡体制の整備には各社間で格差のある現状がうかがえる。
- ソニー損保が事故対応満足度、第1位。

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 アジア・パシフィック（本社：東京都港区、代表取締役社長：鈴木郁、略称：J.D. パワー）は、2015年日本自動車保険事故対応満足度の結果を発表した。

2015年日本自動車保険事故対応満足度調査は、本年7月16日付で発表された2015年日本自動車保険新規加入満足度調査、および2015年日本自動車保険契約者満足度調査に引き続き発表されるものである。当調査は、自動車保険（任意保険）に加入する顧客のうち、過去2年以内に契約先の保険会社に事故連絡（保険金請求）をした際の保険会社の事故対応について顧客満足度を調べた。

#### ◆“いつもすぐに連絡のとれる”体制整備が満足度向上の鍵◆

#### 経過報告時の連絡のとりやすさは、満足度、推奨意向につながる



事故対応の一連のプロセスの中でも、顧客への経過報告を担う保険会社の事故対応担当者の対応実態に関して分析をした。当調査では担当者とのやりとりについてトラブルの有無を聴取しているが、業界全体で多く挙げたトラブルは「連絡が遅かった／催促した」であり13%の顧客が経験したと回答している。最も多く挙げた保険会社では20%にも及んでおり、最も少なく挙げた保険会社では2%のみであった。適切なタイミングでの経過報告の連絡実施は、各社間で差があり事故対応の品質の良し悪しにつながっていると考えられる。このトラブルを挙げた顧客の満足度は442ポイントと非常に低い結果である。さらに、保険会社への連絡のとりやすさが満足度や保険会社の推奨の意向にどのようなインパクトがあるのかについて分析したところ、「いつもすぐに連絡が

とれた」と回答した顧客の満足度は781ポイントと大きく高まっており、周囲の人に「必ず勧める／たぶん勧める」という推奨の意向は71%と高い。一方、「すぐに連絡がとれないことが多かった」とした顧客の満足度は437ポイントと低調であり、推奨意向は21%にまで落ち込んでしまう。事故解決に至るまでの顧客との連絡体制を整え、顧客を不安にはさせない対応を提供することが満足度を高め、さらには顧客の拡大にもつながることが明らかとなった。

「いつもすぐに連絡がとれた」と回答した割合が最も高い保険会社では46%と半数近くに及んでいるのに対し、最も低い保険会社では21%に留まっている。この点においても、各社間の差は大きく連絡体制の整備に差のある現状がうかがえ、引き続き取り組む必要のある領域であるといえよう。

### ◆ソニー損保が事故対応満足度 第1位◆

ソニー損保は総合満足度スコア699ポイントで第1位となった。ソニー損保は「事故受付体制」「調査／認定結果」2つのファクターで業界トップの評価であった。2位は日新火災で、「保険金支払」のファクターでトップとなった。3位は同率でA I Uと三井住友海上であった。A I Uは「事故対応担当者」のファクターでトップとなった。三井住友海上は「事故受付体制」「事故対応担当者」「調査／認定結果」「保険金支払」のファクターで業界平均を上回った。

<調査概要>

#### **2015年日本自動車保険事故対応満足度調査**

当調査は自動車保険（任意保険）の契約者を対象に2015年5月にインターネット調査を実施し、過去2年以内に契約先保険会社に事故連絡（保険金請求）を行った者（事故経験後に他社へ切替え、現在は他社にて保険を契約している顧客も、調査対象者には含まれている。）7,019人から回答を得た。

事故対応についての総合満足度を構成するファクターは、総合満足度に与える影響度の大きい順に、「保険金支払」（44%）、「事故受付体制」（20%）、事故連絡時から保険金支払までの顧客対応担当者を測る「事故対応担当者」（18%）、「調査／認定結果」（14%）、「修理サービス」（2%）、「代車／レンタカーサービス」（2%）と続く（括弧内は影響度）。「修理サービス」「代車／レンタカーサービス」については、契約代理店もしくは契約先からの紹介や提携／指定施設にて受けるサービスに対する満足度を測っている。顧客満足度スコアは、各ファクターに関する複数の詳細項目への顧客の評価を基に算出されている。（1,000ポイント満点）。

<関連する調査の発表について>

J.D. パワー アジア・パシフィックでは、自動車保険に関する下記調査を本年7月16日に発表した。

#### **2015年自動車保険新規加入満足度調査** 7月16日 リリース

直近の自動車保険（任意保険）への加入が初めてであった新規加入者、もしくは他の保険会社から切り替えて新たに加入をした切替加入者を対象に、契約保険の内容、契約手続き時の保険会社・代理店の対応実態など自動車保険に新規で加入する際の顧客満足度を測定。

#### **2015年自動車保険契約者満足度調査** 7月16日 リリース

自動車保険（任意保険）の契約者（既存契約者）を対象に、契約保険の内容や、契約期間中の自動車事故保険金請求時の対応、各種手続きや問合せ時の保険会社・代理店の対応実態など自動車保険契約期間中の全般に対する顧客満足度を測定。

\*J.D. パワーが結果を発表する調査はすべてJ.D. パワーが第三者機関として自主企画により実施したものです。

<株式会社J.D. パワー アジア・パシフィックについて>

当社は米国J.D. パワーの日本を含むアジア地域でのビジネスの拠点として1990年に設立された。自動車業界を始め通信、IT、金融、保険、トラベルなど様々な業界において顧客満足に関する調査やコンサルティングを実施している。尚、J.D. パワーではシンガポール、北京、上海、バンコクに拠点をもち、日本、オーストラリア、中国、インド、インドネシア、マレーシア、フィリピン、台湾、タイ、ベトナムで調査を実施している。会社概要や提供サービスなどの詳細は当社ウェブサイト <http://japan.jdpower.com> まで。

<当調査に関するお問い合わせ先>

(株) J.D. パワー アジア・パシフィック  
コーポレート コミュニケーション

住 所： 東京都港区虎ノ門 5-1-5 メトロシティ神谷町 (〒105-0001)

電 話： 03-4550-8060

F A X： 03-4550-8152

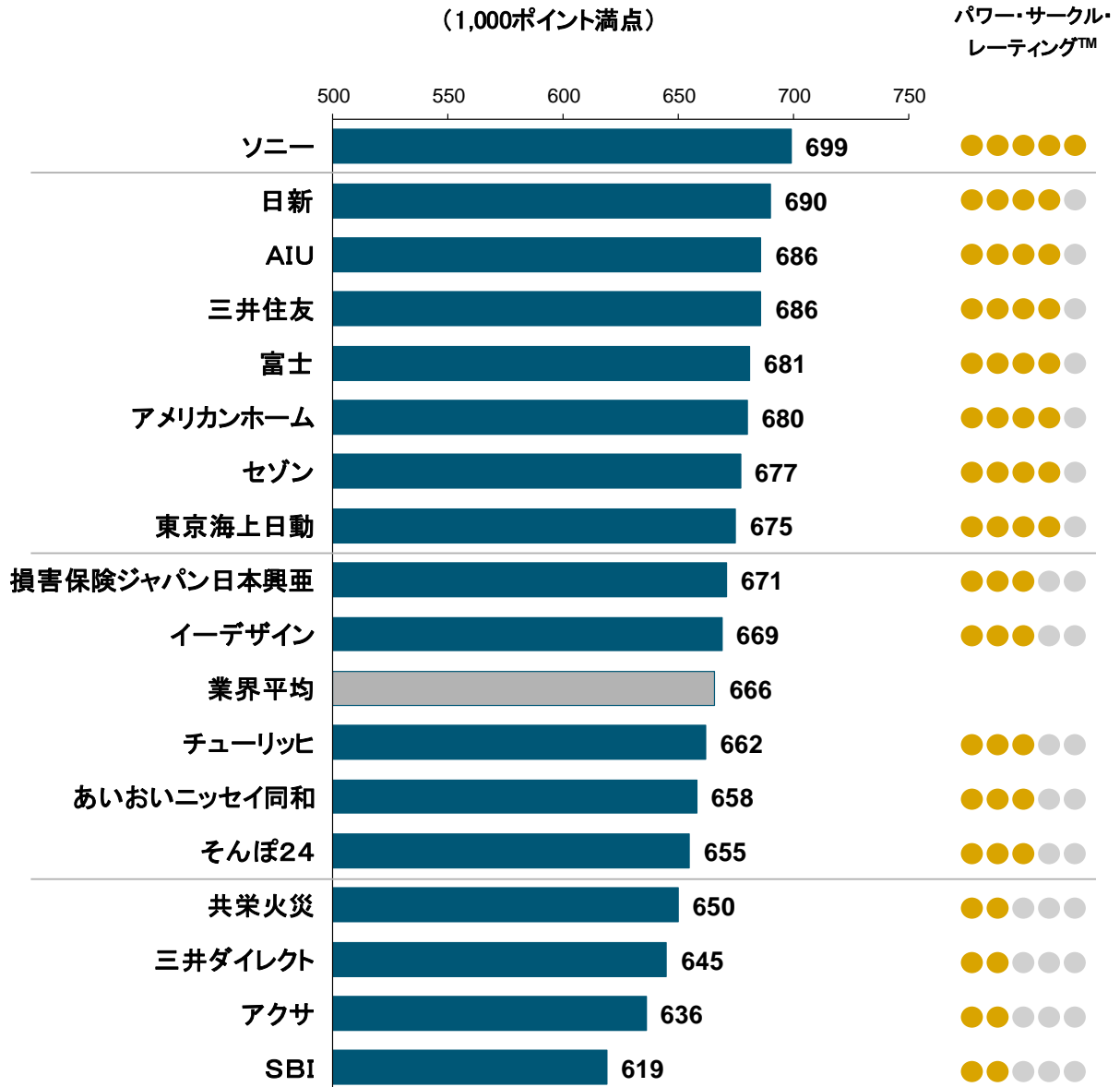
e-mail： cc-group@jdpower.co.jp

<ご注意>

**本紙は報道用資料です。(株)J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く本資料に掲載されている情報および結果を広告または販促活動に転用することを禁止します。**

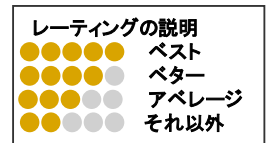
# J.D. パワー アジア・パシフィック 2015年日本自動車保険事故対応満足度調査<sup>SM</sup>

## 総合満足度ランキング



注) 朝日火災、エース損保、セコム損保、ゼネラルはサンプル数が99以下のためランキングに含まれていません。

出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2015年日本自動車保険事故対応満足度調査<sup>SM</sup>



本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、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、調査レポート発行者および出典 (J.D. パワー アジア・パシフィック 2015年日本自動車保険事故対応満足度調査<sup>SM</sup>) を明記してください。

パワー・サークル・レーティング<sup>TM</sup>はJ.D. パワーの調査から得られた結果を基に作成されています。詳しくは [www.jdpower.com/jp](http://www.jdpower.com/jp) へ。