



Press Release

報道用資料

2015年3月19日

請求手続き時に参照する資料について、半数近くが“不満”

2015年生命保険金請求対応満足度調査

＜当資料の要約＞

- 請求手続き時に資料を参照する顧客のうち45%が資料に不満があると回答
- 参照した資料が“非常に役立った”とする顧客の満足度は758ポイントと非常に高く、その生命保険会社への再契約意向も高まる
- **請求対応満足度は、プルデンシャル生命が顧客満足度第1位**

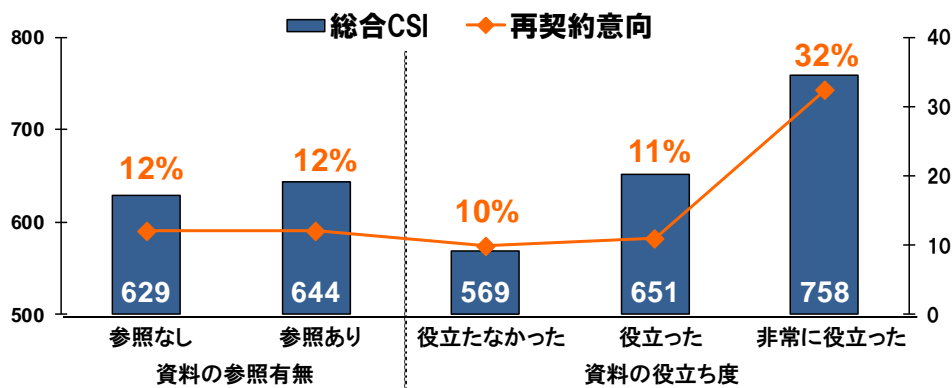
CS（顧客満足度）に関する調査・コンサルティングの国際的な専門機関である株式会社 J.D. パワー アジア・パシフィック（本社：東京都港区、代表取締役社長：鈴木郁、略称：J.D. パワー）は、2015年生命保険金請求対応満足度調査の結果を発表した。

◆“非常に役立つ”場合にのみ満足度、顧客ロイヤリティは高まる◆

顧客は生命保険金・給付金の請求手続き時に契約のしおりや請求手続きの案内資料、保険会社のパンフレットなどを参照しながら手続きを進める。当調査結果では、これら資料を参照する顧客の割合は74%と多数であるが、資料について不満があると回答した割合は資料を参照した顧客のうち45%と半数近くにも達することが明らかとなった。

《請求手続き時の資料参照と満足度(1,000点満点)》

“非常に役立った”場合に満足度、再契約意向は大きく高まる



具体的に資料に関する不満として多く挙がるものに「説明文がわかりづらい (32%)」「知りたい情報を探すまで時間がかかる (32%)」「文字が小さく読みづらい (31%)」「情報量、資料が多すぎる (31%)」など多岐にわたる。これら資料に不満があったとした顧客の満足度は592ポイントと低く、不満がなかった顧客の満足度は686ポイントでありその差は非常に大きい。資料を参照したにも関わらず、使い勝手が良くないならばどのよう

な書類を用意すべきか、何を記載すべきか、手続きがどのように進むのかなどがわかりにくくなり、保険金・給付金を受け取るまでの全般的な満足度にネガティブなインパクトを与えてしまうと言える。

一方、資料に不満がないことはもちろん、「非常に役立った」とする顧客の満足度は758ポイントにまで高まることもわかった。さらに、保険金・給付金受け取りまでの日数も資料を参照しなかった場合や、資料が役立たなかった場合よりも短く、早期に受け取ることができている。顧客が資料を有効に活用できるなら手続きは滞りなく進めることができ満足度が高まると考えられる。

資料が「非常に役立った」とする顧客は、その保険会社に対する再契約の意向（新たに生命保険に加入する際、その保険会社を選ぶの意）「非常に契約したい」と回答する割合は32%にまで高まり、これは資料を参照しなかった場合の約3倍である。請求時に満足度の高い体験をした顧客のロイヤルティは高まり、生命保険会社にとっては新契約の機会を得ることに繋がるのである。生命保険金・給付金の手続きをサポートするために各社は様々な取り組みを続けているが、顧客視点での“役に立つ”資料を提供していくことは引き続き重要なポイントであると言えよう。

◆請求対応時の満足度はプルデンシャル生命が第1位◆

請求対応満足度はランキング対象となった19社中、プルデンシャル生命が698ポイントで総合満足度第1位となった。プルデンシャル生命は満足度を構成する3つのファクター「顧客対応」「請求手続」「保険金支払」全てで業界トップの評価となった。第2位に三井住友海上あいおい生命（681ポイント）、第3位に東京海上日動あんしん生命（680ポイント）と続く。

<調査概要>

当調査は、直近1年以内に生命保険金・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や各種活動実態を調べたものである。2014年12月にインターネット調査を実施し、8,857人から回答を得た。

満足度の測定にあたっては、3つのファクター（要素）を設定し、各ファクターの総合満足度に対する影響度をもとに総合満足度スコアを算出した（1,000ポイント満点）。各ファクターの影響度は大きい順に、「顧客対応」が39%、「保険金支払」が37%、「請求手続」が24%となっている。

尚、当調査では、本年調査より生命保険金・給付金の種類による部門区分は採用していない。

J.D. パワー アジア パシフィックでは、生命保険に関する下記調査を3月12日に発表した。

<2015年生命保険顧客満足度調査（募集編）> 3月12日リリース

直近1年以内に生命保険を新規契約・更新手続きを行った顧客を対象に、契約プロセスにおける保険会社に対する満足度や各種活動実態を調べた。

<2015年生命保険顧客満足度調査（保全編）> 3月12日リリース

生命保険加入後2年以上経過し、更新手続き・請求を直近1年以内に行っていない顧客を対象に、加入保険に対する契約後における保険会社・代理店の対応実態や満足度を調べた。保全編については顧客満足度ランキングの発表はしていない。

*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： 〒105-0001 東京都港区虎ノ門 5-1-5 メトロシティ神谷町

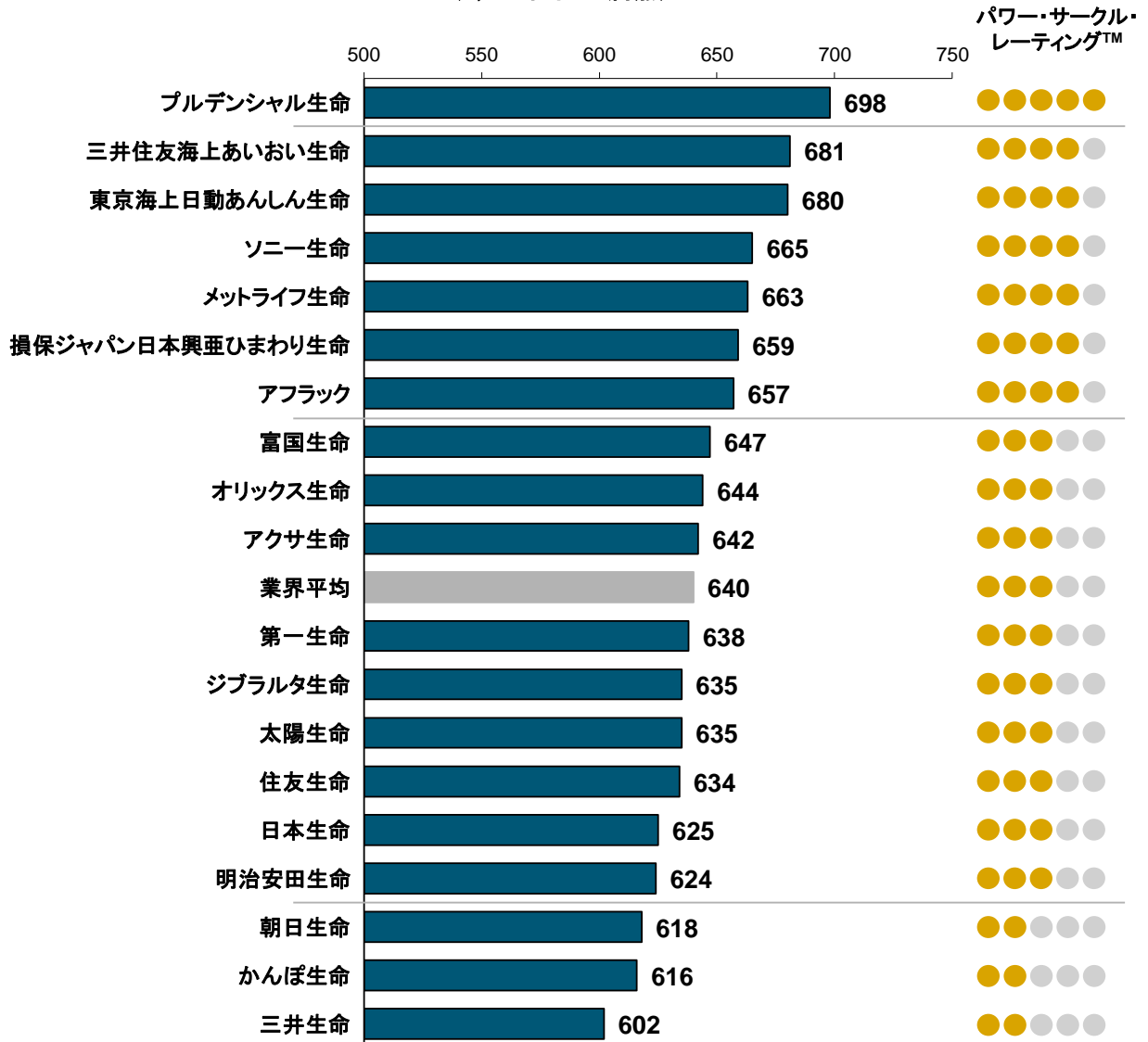
電 話： 03-4550-8060 F A X： 03-4550-8152 e-mail： cc-group@jdpower.co.jp

<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 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) ING生命、アクサダイレクト生命、AIG富士生命、カーディフ生命、クレディ・アグリコル生命、ネオファースト生命(調査実施時点 損保ジャパンDIY生命)、大同生命、チューリッヒ生命、T&Dフィナンシャル生命、フコクしんらい生命、マスマチュアル生命、マニライフ生命、三井住友海上プライマリー生命、みどり生命、メディケア生命、ライフネット生命、楽天生命は少数サンプルのためランキングに含まれていません。

レーティングの説明

- ベスト
- ベター
- アベレージ
- それ以外

出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2015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 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年生命保険金請求対応満足度調査SM)を明記してください。

パワー・サークル・レーティングTM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へ。