

事故対応満足度は低下

2016年日本自動車保険事故対応満足度調査

〈当資料の要約〉

- 過去5年間で事故対応の満足度は低下
- 特に保険金支払満足度の低下が顕著。事故受付から保険金支払に対する一連の報告や説明に対する納得感の低下がその要因
- 事故対応満足度は、ソニー損害保険が2年連続で第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、2016年日本自動車保険事故対応満足度調査の結果を発表した。

2016年日本自動車保険事故対応満足度調査は、本年7月14日付で発表された2016年日本自動車保険新規加入満足度調査、7月15日付で発表された2016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ものである。

◆納得感醸成には事故対応担当者の活動が鍵◆

2012年から2016年までの過去5年間の事故対応満足度は、業界全体で2012年の689点から2016年の667点へと22ポイントも低下している。ファクター別にみると、総合満足度に対する影響度がもっとも大きい「保険金支払」の低下が顕著であった。

事故受付から保険金支払までの一連の報告や説明において、顧客が「すべて納得した」場合の保険金支払満足度は693点、そうでなかった場合には508点と185ポイントもの差異が生じていた。保険金支払における満足度向上には顧客の納得する報告、説明が重要といえよう。

一方、過去5年間で事故受付から保険金支払までの一連の報告や説明に関して「すべて納得した」という割合は全体で80%から74%へと低下している。横ばいに留まった会社もあるが、多くの保険会社が低下傾向にある。もっとも低下した会社では80%から68%へ12ポイントの大幅な低下が見られ、保険金支払満足度も732点から大きく71ポイント低下して661点となった。

納得感の醸成にあたっては顧客対応の最前線に立つ事故対応担当者の活動が大きく寄与している。事故対応担当者が顧客に対し、「契約状況や加入している保険の補償内容について説明」を実施した場合には、しなかった場合に比べ保険金支払満足度は161ポイントも高い。さらに事故を経験した後、引き続きその保険会社で自動車保険を契約しているという継続契約率も、事故対応担当者からこのような説明を実施した場合としなかった場合では10ポイントもの差が生じている。

2013年より運用が開始されたノンフリート等級別料率制度改定以降、事故対応を受けた後の保険料の上昇率が高くなったことで、これまで以上に事故対応時における顧客が納得する報告、説明が必要となっている。それゆえ、保険会社各社には、事故対応担当者による顧客への報告や説明活動を強化することが望まれる。それにより、顧客に納得感が醸成され、満足度が高まり、ひいては継続契約へとつなげることができると言える。

◆ソニー損害保険が2年連続で事故対応満足度 第1位◆

ソニー損害保険が総合満足度スコア 705点となり、2年連続で第1位となった。同社は「事故受付体制」「事故対応担当者」「保険金支払」の3つのファクターでトップとなっている。第2位は富士火災海上保険であり、「事故対応担当者」はソニー損害保険と同スコアでトップ、さらに「調査/認定結果」でもトップとなっている。第3位はチューリッヒ保険会社となり、「事故受付体制」「事故対応担当者」「調査/認定結果」「保険金支払」において、業界同等以上の評価となっていた。

<調査概要>

2016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2016年5月にインターネット調査を実施し、過去2年以内に契約先の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）5,775人から回答を得た。

満足度の測定にあたっては、「事故受付体制」「事故対応担当者」「調査/認定結果」「修理サービス」「代車/レンタカーサービス」「保険金支払」の6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）。なお、「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定している。

<関連する調査の発表について>

J.D. パワーでは、自動車保険に関する下記調査を発表している。

2016年日本自動車保険新規加入満足度調査 7月14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。

2016年自動車保険契約者満足度調査 7月15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>

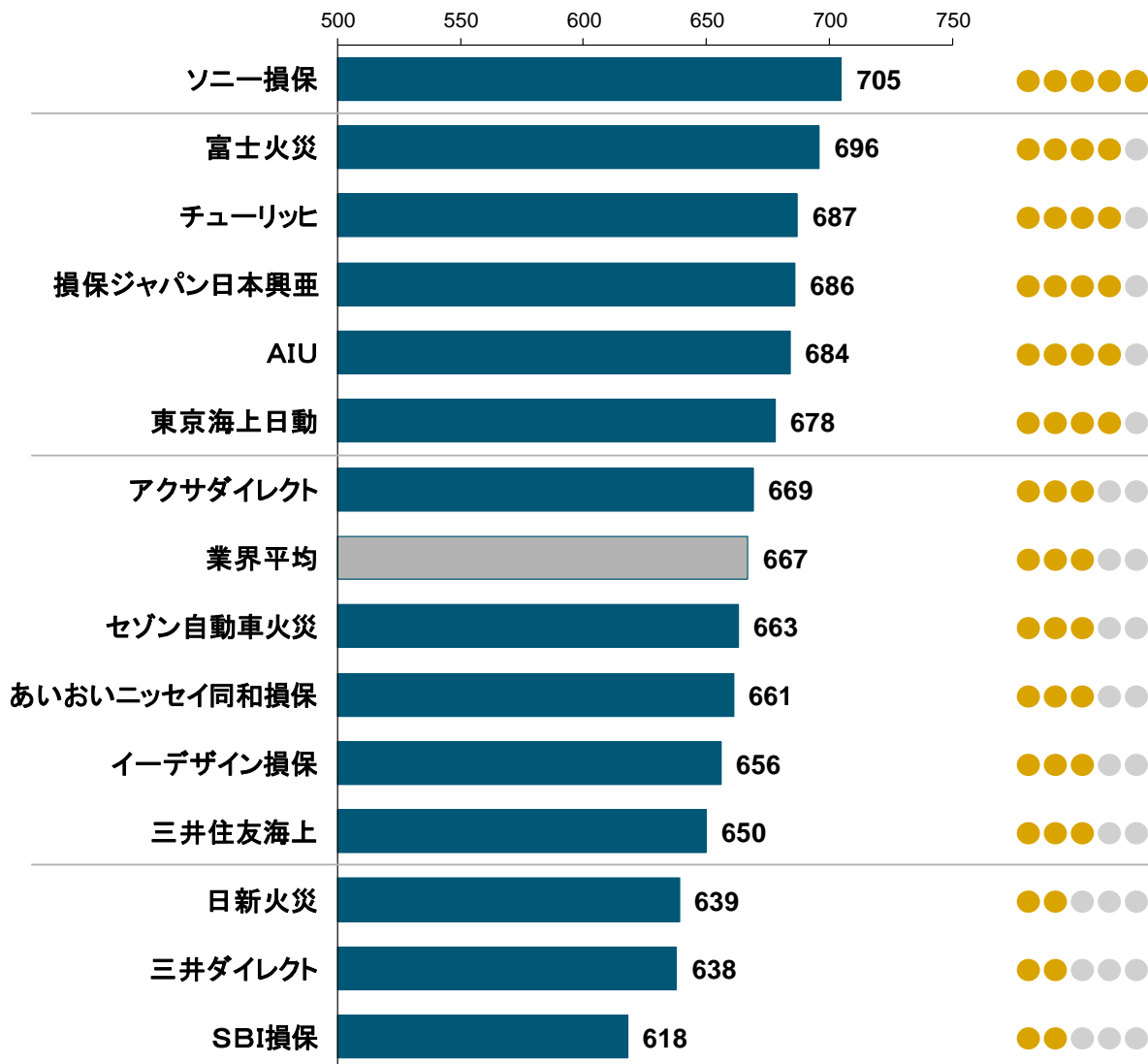
本紙は報道用資料です。(株)J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く本資料に掲載されている情報および結果を広告または販促活動に転用することを禁止します。

J.D. パワー 2016年日本自動車保険事故対応満足度調査SM

総合満足度ランキング

(1,000ポイント満点)

パワー・サークル・
レーティングTM



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。

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 2016年日本自動車保険事故対応満足度調査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、調査レポート発行者および出典 (J.D. パワー 2016年日本自動車保険事故対応満足度調査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。