

### 補償内容に対する十分な理解がロイヤルティ形成の鍵

#### 2016年日本自動車保険新規加入満足度調査

##### 〈当資料の要約〉

- 補償内容に対する十分な理解が顧客満足および継続契約で重要。但し、十分に理解している割合は代理店系で18%、ダイレクト系は22%と2割前後に留まる
- 新規加入満足度は、代理店系では富士火災海上保険が、ダイレクト系ではイーデザイン損害保険が第1位となる

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年日本自動車保険新規加入満足度調査の結果を発表した。

2016年日本自動車保険新規加入満足度調査は、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契約顧客、もしくは他の保険会社から切り替えて新たに参加をした切替顧客を対象に、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調べたものである。

#### ◆選定意識・行動に違いはあるが、ロイヤルティに重要な活動は共通 ◆

代理店系とダイレクト系の自動車保険を比較すると、自動車保険選定時の意識や行動には違いはあるものの、加入後の満足度や継続契約意向の向上につながる重要な事柄は共通しているということが、本調査より明らかとなった。

代理店系加入者は自動車保険選定時に「保険会社の切替えはあまり検討しない」という割合が7割近いのに対し、ダイレクト系加入者では「更新ごとに保険会社の切替えを検討する」が6割を超える。さらに保険会社選定理由をみると、代理店系では「代理店の勧め」のほか「家族・友人との付き合い」、「家族・友人の勧め」といった“勧め、付き合い”で、ダイレクト系では「保険料が安い」といった“価格”で選ぶ人が多い傾向にある。すなわち代理店系は、選定時には人の勧めを重視し、保険会社の切替え検討をしない人が多いのに対し、ダイレクト系は、価格を重視し、更新ごとに保険会社の切替え検討をする人が多いといった、意識や選定行動には明確な違いがみられる。

しかしながら、加入後の満足度や継続契約意向の向上のためには、現在契約している保険の補償内容を「十分理解」してもらうということが、両者に共通して重要な要因となっている。

代理店系においては、保険の補償内容を「十分理解している」と回答した人の総合満足度は635点、「ある程度は理解している」と回答した人では559点、ダイレクト系においては「十分理解している」と回答した人の総合満足度は700点、「ある程度は理解している」と回答した人では618点と、いずれも80ポイント前後の差があった。また、継続契約の意向は、両セグメント共に「十分理解している」と回答した人のほうが「ある程度理解している」と回答した人よりも10ポイント前後高い。

代理店系、ダイレクト系に関わらず、保険の補償内容について「十分な理解」を得て、顧客にとって納得度の高い契約とすることが、顧客満足度を高め、顧客との長期の関係をスタートさせるための重要なポイントとなる。しかしながら、現状では保険の補償内容について「十分理解している」割合は代理店系では18%、ダイレクト系は22%と2割前後に留まっている。また、その割合が最も多かった会社と少なかった会社の差分をとると、代理店系では8ポイント、ダイレクト系では25ポイントと保険会社による差がみられた。

## ◆新規加入満足度は、代理店系は富士火災、ダイレクト系はイーデザインが第1位◆

### 代理店系保険会社 セグメント【図1】

富士火災海上保険が総合満足度第1位となった。同社は総合満足度に与える影響度が最も大きい「価格」に加え、「契約チャンネル」でトップ評価を得ている。第2位はAIU損害保険であり、全ファクターで代理店系保険会社平均を上回る。第3位は東京海上日動火災保険。昨年からの満足度は向上しており「契約内容／契約手続き」においてトップ評価となっている。

### ダイレクト系保険会社 セグメント【図2】

イーデザイン損害保険が総合満足度第1位となった。同社は昨年からの満足度が向上し、全ファクターでトップとなっている。第2位はセゾン自動車火災保険であり、全ファクターでダイレクト系保険会社平均を上回る。第3位はSBI損害保険であり、「価格」でダイレクト系保険会社平均を上回る評価となっている。

## <調査概要>

### 2016年日本自動車保険新規加入満足度調査

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、新規の自動車保険契約者（他の保険会社から切り替えて加入した契約者を含む）7,803人から回答を得た。

満足度の測定にあたっては、「契約内容／契約手続き」「価格」「契約チャンネル」の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）。

なお、本調査では、商品の主な販売方法をもとに「代理店系保険会社」と「ダイレクト系保険会社」の2つのセグメントに分け、それぞれにおける顧客満足度を測定している。それぞれのセグメントの定義は以下のとおり。

- \*代理店系：専門代理店や車の販売店などの保険代理店をベースに事業を展開する保険会社
- \*ダイレクト系：代理店を介さずに、主にインターネットや電話などで契約者と直接契約する保険会社

## <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する。

### 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。

### 2016年自動車保険事故対応満足度調査 7月21日 リリース

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）をした人を対象に、保険会社の事故対応や保険金支払の実態や、事故対応や保険金支払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](mailto:cc-group@jdpower.co.jp)

<ご注意>

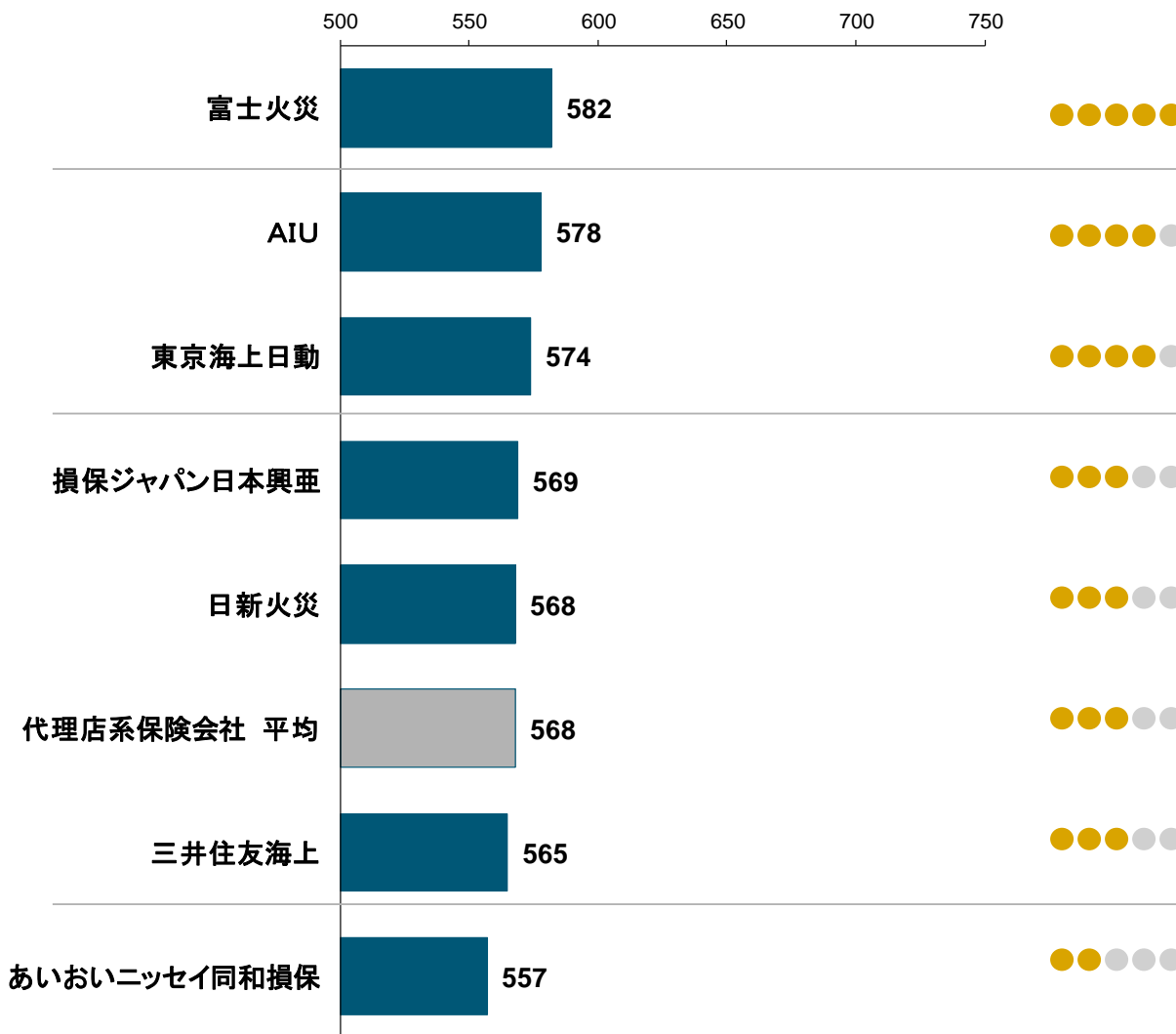
**本紙は報道用資料です。(株)J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く本資料に掲載されている情報および結果を広告または販促活動に転用することを禁止します。**

# J.D. パワー 2016年日本自動車保険新規加入満足度調査<sup>SM</sup>

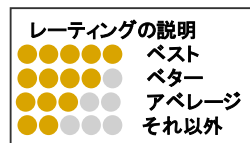
## 顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)

### 【代理店系保険会社】

パワー・サークル・  
レーティング<sup>TM</sup>



注) 朝日火災、エース損保、共栄火災、セコム損保はサンプル数が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 2016年日本自動車保険新規加入満足度調査<sup>SM</sup>

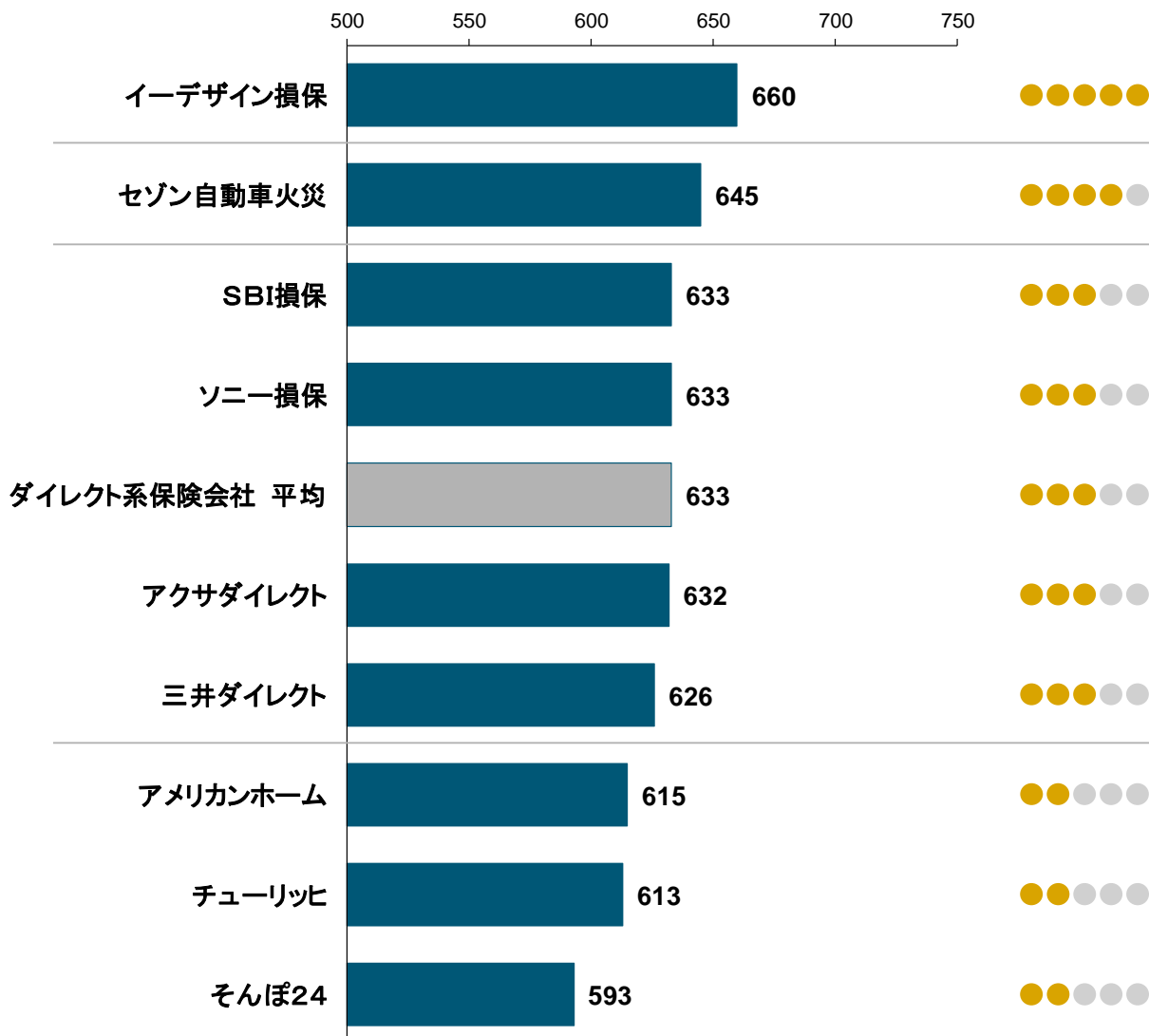
本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。  
報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、調査レポート発行者および出典(J.D. パワー 2016年日本自動車保険新規加入満足度調査<sup>SM</sup>)を明記してください。  
パワー・サークル・レーティング<sup>TM</sup>はJ.D. パワーの調査から得られた結果を基に作成されています。詳しくは [www.jdpower.com/jp](http://www.jdpower.com/jp) へ。

# J.D. パワー 2016年日本自動車保険新規加入満足度調査<sup>SM</sup>

## 顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)

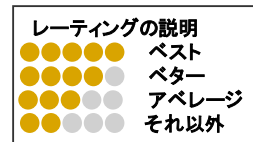
### 【ダイレクト系保険会社】

パワー・サークル・  
レーティング<sup>TM</sup>



注) 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 2016年日本自動車保険新規加入満足度調査<sup>SM</sup>



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年日本自動車保険新規加入満足度調査<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。