

迅速な連絡体制が契約更新に寄与

2016年日本自動車保険契約者満足度調査

〈当資料の要約〉

- 満期案内到着後、保険会社や代理店から1週間未満で連絡を受け契約更新の手続きを進めることで満足度、ロイヤルティは向上。
- 1週間未満で連絡を受けた顧客の割合は代理店系で20%、ダイレクト系では9%に過ぎない
- 契約者満足度は、代理店系ではAIU損害保険が、ダイレクト系ではセゾン自動車火災保険が第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年日本自動車保険契約者満足度調査の結果を発表した。

2016年日本自動車保険契約者満足度調査は、自動車保険（任意保険）の契約者を対象に、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接点全般に対する顧客満足度を調べたものである。

◆満期案内到着後、1週間未満での連絡により継続率は向上◆

7月14日に結果を発表した「2016年日本自動車保険新規加入満足度調査」では、顧客が保険会社を選定する際の行動を捉えているが、それによると、契約を更新するか、保険会社を切り替えるか検討し始めるのは、満期案内を受け取る直前が51%、満期案内を受け取った直後が34%であり、顧客の8割以上が満期案内の到着前後に契約先や契約内容の検討を進めている。

契約者満足度調査では、現契約者に対して契約更新時の保険会社や代理店の対応について聴取をしているが、契約更新の手続きを円滑に進め継続率を高めるための要件を整理したところ、代理店系でも、ダイレクト系でも満期案内が顧客に届けられた後に、代理店の担当者や保険会社から迅速に連絡が入ることが重要であることがわかった。

代理店系では、満期案内到着後、1週間未満で代理店から連絡があった顧客の総合満足度は648点であるが、1週間を過ぎた連絡では20ポイント下がり、連絡の入らなかったケースでは592点と低い。また、迅速なタイミングで代理店から連絡のあった顧客は、契約内容についての提案やアドバイスを受けた割合も高く、契約更新が円滑に進んだ上で継続契約に至ったといえる。

さらに、迅速な対応を受けた顧客の翌年の契約更新に対する継続契約の意向は、連絡のなかった顧客よりも9ポイント高く、迅速な対応が長期的な継続契約につながるといえよう。但し、1週間未満で連絡を受けた割合は代理店系平均で20%、最も高い会社で27%、低い会社は17%と会社間の差が見られ、代理店を通じた迅速な連絡の体制強化が必要であることがうかがえる。

一方、ダイレクト系の顧客は“保険料の安さ”が保険会社選定の最大要因ではあるが、満足度やロイヤルティ向上の観点からみると、満期案内到着後、1週間未満で保険会社から連絡のあった顧客の満足度は671点と、連絡のなかった顧客を50ポイント上回っており、次回の継続契約意向も2倍以上に高まっている。しかしながら、1週間未満で連絡を受けた割合はダイレクト系平均ではわずか9%であり、最も高い会社で11%、低い会社では6%に過ぎず、水準を引き上げる余地は大きい。

保険会社は満期案内送付後、顧客に対し迅速に連絡し契約更新プロセスを開始することで、顧客との長期的関係の構築につなげることができるのである。

◆契約者満足度は、代理店系はAIU損害保険、ダイレクト系はセゾン自動車火災保険が第1位◆

代理店系保険会社 セグメント【図1】

AIU損害保険が総合満足度第1位となった。同社は当調査で捉える5つのファクター全てにおいてトップ評価を得ている。第2位は東京海上日動火災保険で、全ファクターで代理店系保険会社平均を上回る。第3位は富士火災海上保険で、「保険証券」「顧客対応」「事故対応/保険金支払」で代理店系保険会社平均を上回る。

ダイレクト系保険会社 セグメント【図2】

セゾン自動車火災保険が総合満足度第1位となった。同社は「契約内容/契約手続き」「保険証券」でトップ評価となっている。第2位はイーデザイン損害保険であり、「契約内容/契約手続き」「価格」でダイレクト系保険会社平均を上回る。第3位はソニー損害保険であり、「顧客対応」「事故対応/保険金支払」でトップ評価となっている。

<調査概要>

2016年日本自動車保険契約者満足度調査

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、7,349人からの回答を得た。

満足度の測定にあたっては、「契約内容/契約手続き」「価格」「保険証券」「顧客対応」「事故対応/保険金支払」の5つファクター（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、両調査では、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本年7月14日に発表した。

2016年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。

また、来る2016年7月21日に2016年日本自動車保険事故対応満足度調査の結果を発表予定である。

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

<ご注意>

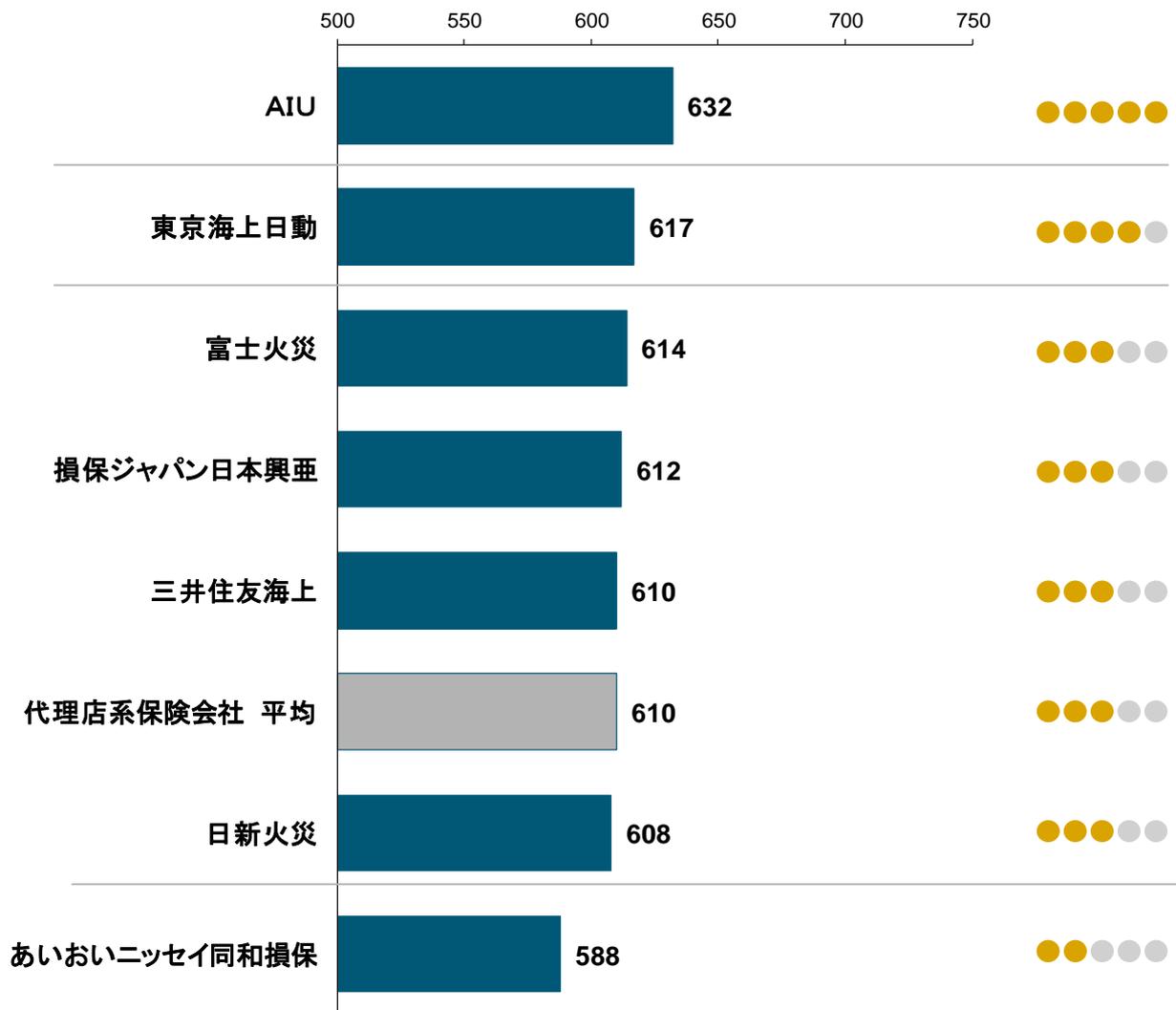
本紙は報道用資料です。(株)J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く本資料に掲載されている情報および結果を広告または販促活動に転用することを禁止します。

J.D. パワー 2016年日本自動車保険契約者満足度調査SM

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TM



レーティングの説明

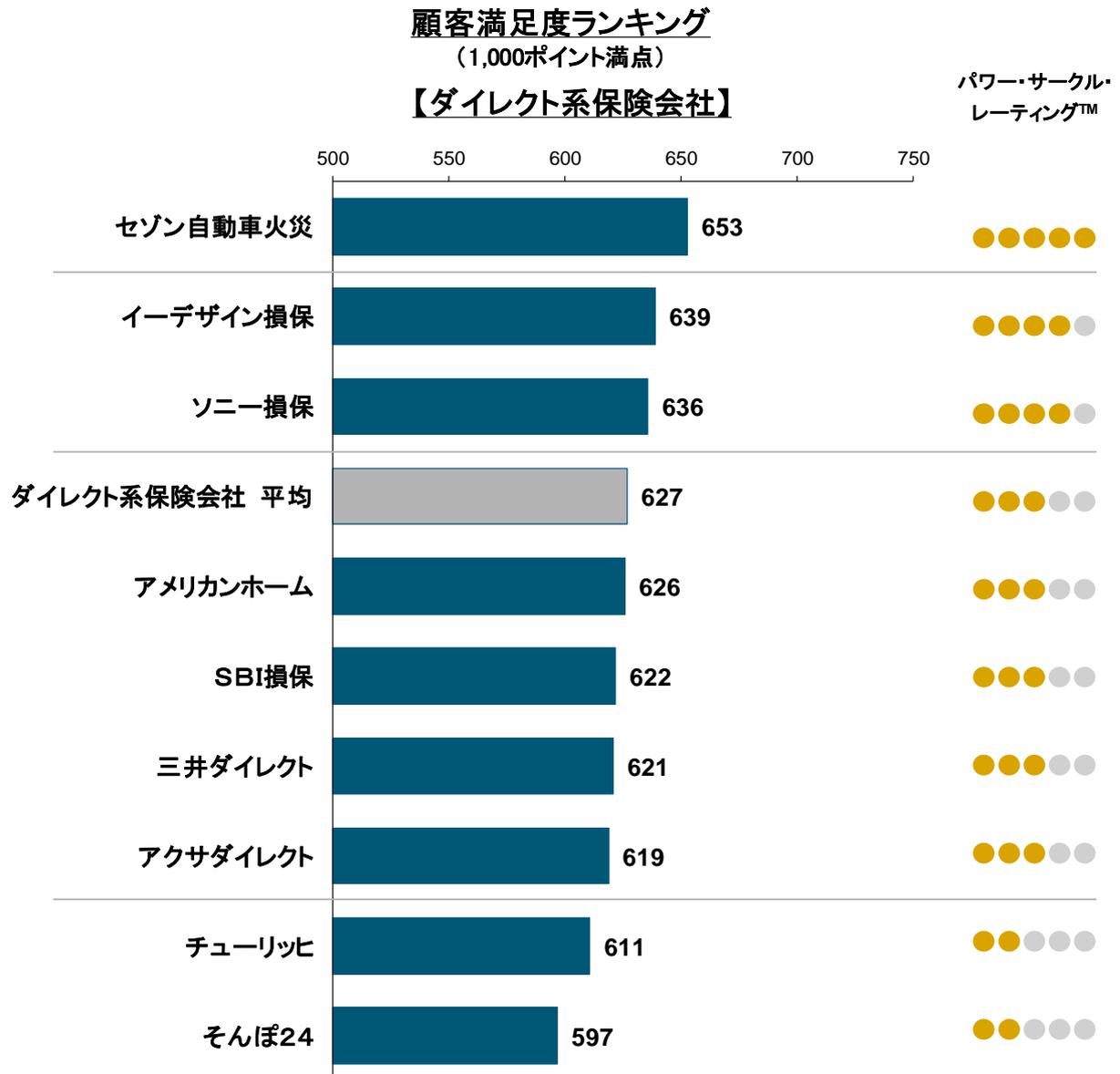
- ★★★★★ ベスト
- ★★★★☆ ベター
- ★★★★☆ アベレージ
- ★★★☆☆ それ以外

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年日本自動車保険契約者満足度調査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年日本自動車保険契約者満足度調査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。

J.D. パワー 2016年日本自動車保険契約者満足度調査SM



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年日本自動車保険契約者満足度調査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年日本自動車保険契約者満足度調査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。