

## 支払日数の短縮が満足度に寄与

### 2016年生命保険金請求対応満足度調査

#### 〈当資料の要約〉

- 請求書類提出から1週間以内に保険金・給付金が支払われる場合に、満足度は高まる
- 支払までの日数が「1週間以内」の実態は、保険会社により差がある
- **請求対応満足度は、昨年に引き続き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、2016年生命保険金請求対応満足度調査の結果を発表した。

#### ◆支払対応の迅速さには保険会社により格差あり◆

当調査において、顧客が請求書類を保険会社に提出してから生命保険金・給付金が支払われるまでの日数が1週間以内である場合には満足度が691ポイントと高く、それ以上の日数がかかった場合に比べ、62ポイント高いことが明らかになった。すなわち、支払までの迅速な対応は総合満足度に大きく寄与すると言える。

本年の調査で満足度が昨年から大きく向上している保険会社では、書類提出後「1週間以内に支払われた」と回答する割合も増加しており、支払までの日数の短縮が満足度向上の一因となっていることがうかがわれる。また、「1週間以内で支払われた」と回答する割合は業界全体では40%であるが、最も割合の高い保険会社で56%、最も低い保険会社では30%にとどまり、保険会社によって大きな差が見られた。

1週間以内に支払を受けた顧客は、満足度の高まりに伴い、契約保険を「家族や友人・知人に勧めたい」とする割合も高まっている。顧客が生命保険金・給付金の支払を受けるまでの日数の短縮化は、確実に満足度を高め、顧客の推奨の意向を高めることにつながっている。

#### ◆請求対応時の満足度は、昨年に引き続き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21社中、プルデンシャル生命が684ポイントで昨年に引き続き、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位は損保ジャパン日本興亜ひまわり生命（678ポイント）、第3位にメットライフ生命（671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。2015年12月にインターネット調査を実施し、9,444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。

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3日に発表した。

#### <2016年生命保険契約満足度調査> 3月3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ものである。

#### <2016年生命保険保全手続満足度調査> 3月3日リリース

生命保険加入後1年超経過し、直近1年以内に請求を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保全期における手続きや問い合わせ時の満足度を調べたものである。

\*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

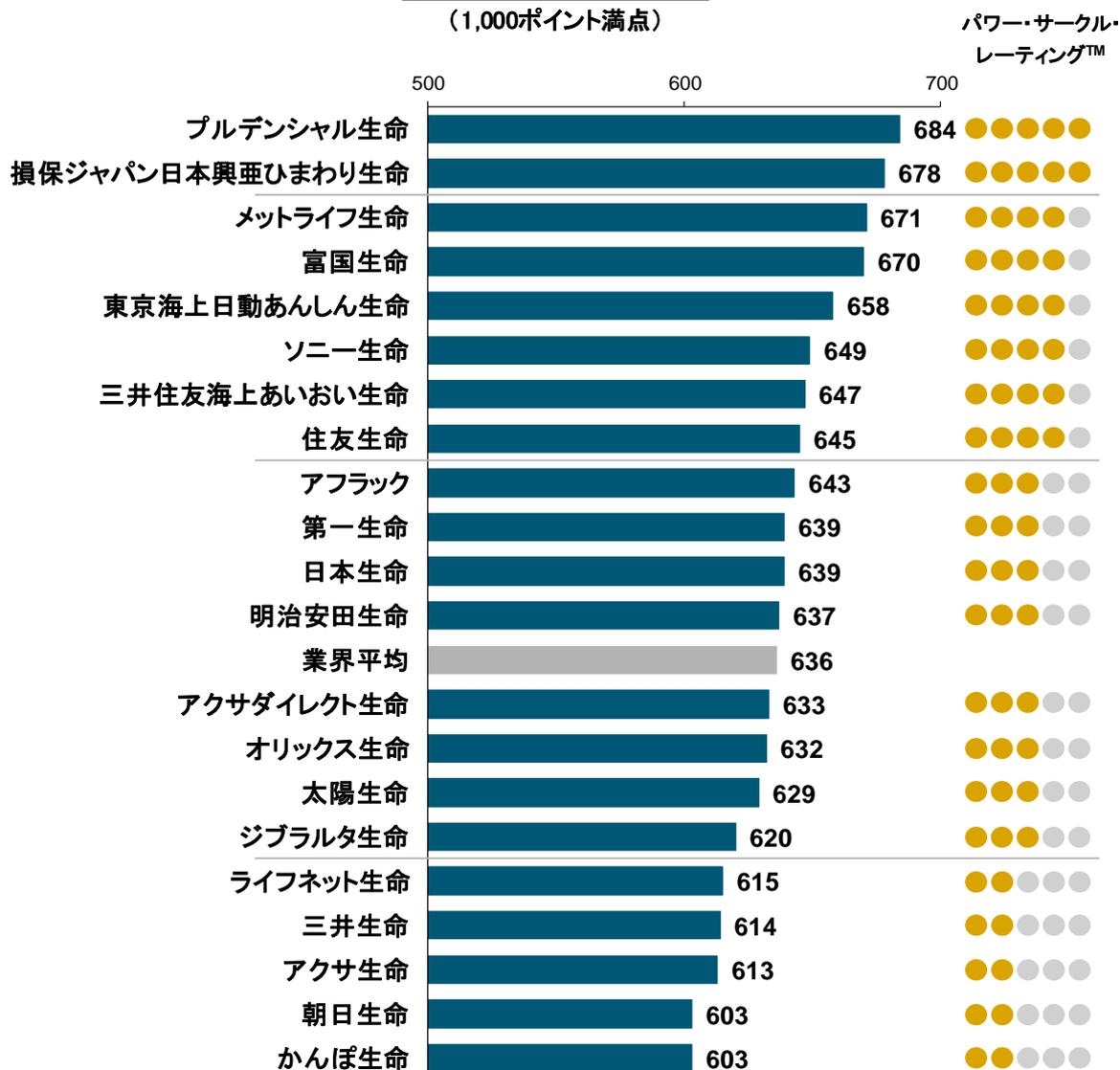
電 話： 03-4550-8060 F A X： 03-4550-8152 e-mail： [cc-group@jdpower.co.jp](mailto:cc-group@jdpower.co.jp)

#### <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年生命保険金請求対応満足度調査<sup>SM</sup>

## 顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)



注) AIG富士生命、カーディフ生命、クレディ・アグリコル生命、第一フロンティア生命、大同生命、チューリッヒ生命、T&Dフィナンシャル生命、ネオファースト生命、フコクしんらい生命、PGF生命、マスマューチュアル生命、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、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 2016年生命保険金請求対応満足度調査<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年生命保険金請求対応満足度調査<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 <http://japanjdpower.com/ratings/>へ。