

保全手続時の顧客満足度 No.1 はプルデンシャル生命

2016年生命保険保全手続満足度調査

〈当資料の要約〉

- 保全手続の満足度に最も影響を与える要素は『顧客対応』。中でも「担当者」の影響度が最も大きい。
- 手続や問い合わせ時の満足度が高まるほど、ロイヤルティは向上し解約検討率は低下する。
- 保全手続時の満足度は、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、2016年生命保険手続満足度調査の結果を発表した。

◆手続時の満足度の高さが、解約検討率低下に寄与◆

当調査は本年から調査設計を変更し、本年初めて保全手続満足度としてランキングを発表している。生命保険加入後1年以上経過し、直近1年間に請求を行っていない保全期の顧客のうち、直近1年間に住所変更や契約内容に関する手続・問い合わせを行った人に、その際の保険会社や代理店などを通じた対応プロセスについての評価を聴取している。

保全手続についての満足度は、『顧客対応』『連絡・案内』『手続・書類』の3つの要素で測定しているが、このうち、総合満足度に対する影響度が最も大きいのは『顧客対応』であった。つまり、保全手続を進める上で、顧客の接点となる「担当者（保険会社の営業担当者／代理店の営業担当者／店舗窓口）」「コールセンター」「ホームページ」の対応の良し悪し、評価の高低が保全手続満足度を大きく左右する要因となっていることが明らかになった。

「担当者」については、手続を滞りなく進められるようにするための説明（“手続に必要な書類の記入方法” “請求した資料に関する説明” “担当者との連絡方法”等）を行い、加えて“顧客の質問にきちんと回答する” “顧客が理解したかどうかを確認しながら説明する”といった、顧客に寄り添う対応が重要となる。

「コールセンター」と「ホームページ」については、顧客の問い合わせの入口となる最初の接点を顧客視点で整えることが重要である。具体的には、「コールセンター」ではオペレーターに“いつもすぐつながる”こと、「ホームページ」では“知りたい情報が見つからない” “知りたい情報を探すまでに時間がかかる”といった状態をなくすことが満足度を高める。

このような活動や対応について、顧客が行われていたと認識する実施率は、保険会社によって差がみられる。たとえば、前述の「担当者」の評価を高めるのに重要な“理解したかどうかを確認しながら説明してくれた”の割合は最も高い保険会社では91%、最も低い保険会社では77%となっており、その差は大きい。保全期の手続や問い合わせに対する満足度が高まると、それに伴い継続契約意向や他社への推奨意向といったロイヤルティが高まり、解約の検討は低下することも明らかとなっている。保険会社にとって最も多くの

顧客を抱える保全期において、顧客からの手続や問い合わせに対し、滞りなく進めるための対応を強化し満足度を向上させることで、顧客の維持につなげることができると言える。

◆総合満足度1位はプルデンシャル生命◆

保全手続時における顧客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677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、「顧客対応」、「連絡・案内」、「手続・書類」3つのファクターすべてが業界トップ評価であり、特に「顧客対応」は業界平均を大きく上回る高い評価を得ている。第2位はソニー生命(647ポイント)で、すべてのファクターで高い評価を得た。第3位は東京海上日動あんしん生命(637ポイント)であった。

2016年生命保険保全手続満足度調査は、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、契約後の保険会社・代理店の対応実態や保全期の手続や問い合わせ時の満足度を調べたものである。このうち、手続や問い合わせ時の満足度については直近1年に保全の手続・問い合わせを行った人、8,338人に聴取をしている。2015年12月にインターネット調査を実施した。

保全手続の総合満足度を構成しているファクターは、総合満足度に対する影響度の大きい順に「顧客対応」(43%)、「連絡・案内」(35%)、「手続・書類」(23%)と続く(カッコ内は影響度)。生命保険会社に対する総合満足度スコアは各ファクターにおける詳細項目に対するユーザーの評価を基に1,000ポイント満点で算出している。

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本年3月に発表する予定である。

<2016年生命保険契約満足度調査> 3月3日 当調査と同時リリース

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年生命保険金請求対応満足度調査> 3月10日リリース予定

直近1年以内に生命保険金・給付金の申請手続を行った顧客を対象に、請求時の保険会社・代理店の対応や請求プロセスについての顧客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

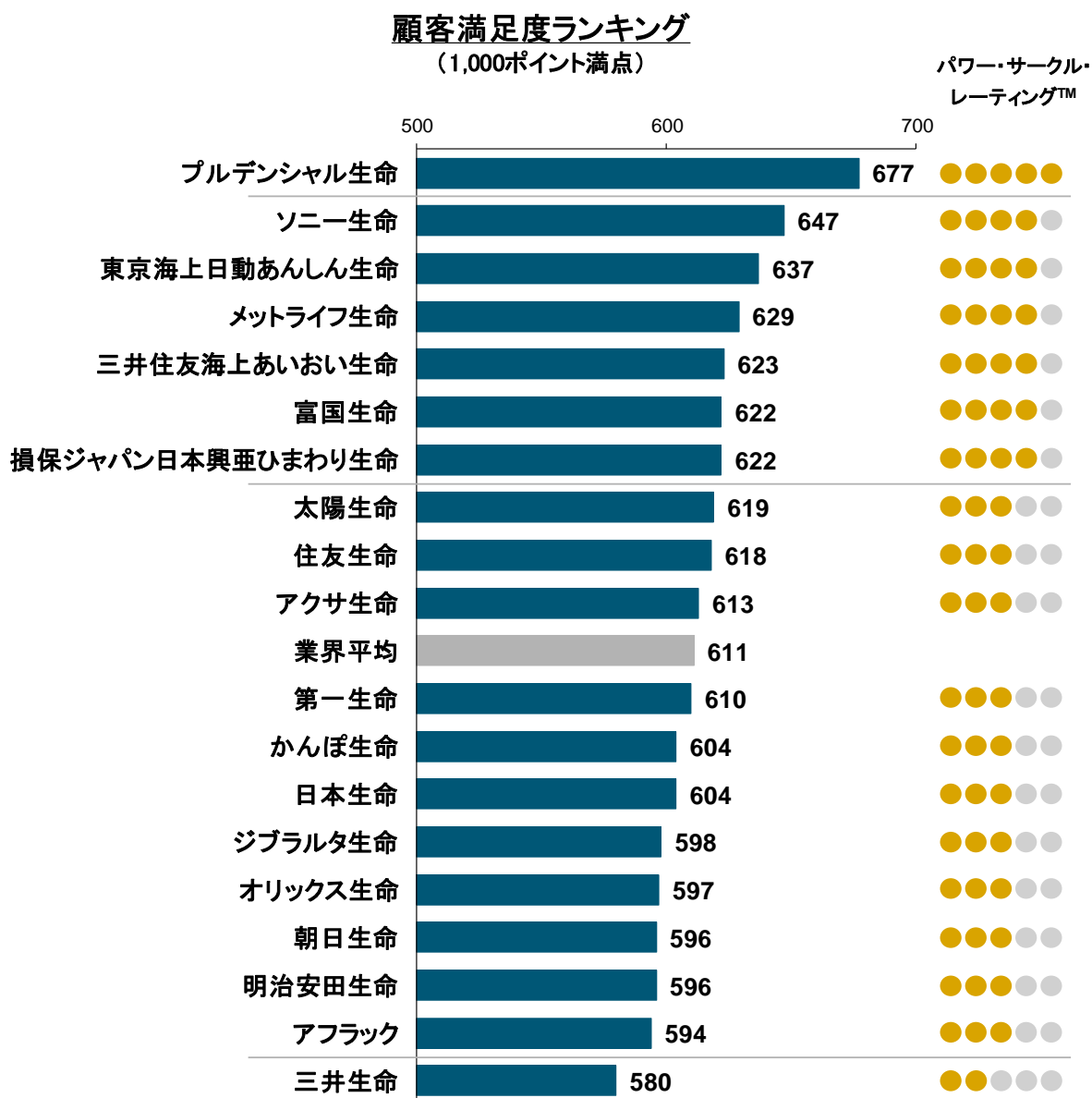
F A X： 03-4550-8152

e-mail： cc-group@jdpower.co.jp

<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年生命保険保全手続満足度調査SM



注) 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、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、マスマチュアル生命、マニユライフ生命、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 2016年生命保険保全手続満足度調査^M

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年生命保険保全手続満足度調査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 <http://japan.jdpower.com/ratings/>へ。