

自動車ディーラーでの自動車保険加入満足度は低調

2016年日本自動車保険新規加入満足度調査 =自動車正規ディーラー分析編=

＜当資料の要約＞

- 代理店系保険会社の新規加入チャネルとして自動車ディーラーは41%を占め、最大
- 自動車ディーラーでの加入者のうち、他社の見積もりを取得しなかった割合は78%で、他のチャネルよりも高い
- 自動車ディーラーでの新規加入時の自動車保険への満足度は554ポイント。保険専門の代理店での加入（590ポイント）を大きく下回る

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、7月7日に発表された2016年日本自動車保険新規加入満足度調査において、自動車正規ディーラーで加入された自動車保険契約についての分析結果を発表した。

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加入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。当分析は、保険代理店をベースに事業を展開する保険会社（代理店系保険会社）への加入について分析している。

◆自動車ディーラーは保険加入時の最大チャネル◆

当分析結果によると、代理店系保険会社に加入する際の窓口が自動車正規ディーラーであった割合は41%であり、最大の契約チャネルとなっている。次いで多いのは、保険専門の代理店（26%）であり、自動車ディーラーは自動車保険販売において重要な位置付けとなっている。

しかしながら、自動車ディーラーで加入した顧客の満足度は554ポイントと、保険専門の代理店で加入した顧客の満足度（590ポイント）を大きく下回ることが明らかとなった。また、契約時の窓口に関わらず、保険契約に至るまでのプロセスにおいて加入した保険のみが提案された場合の満足度は559ポイントであり、他社の見積もりも取得して比較した場合の満足度（587ポイント）を下回っている。自動車ディーラーでの加入者において、他社の見積もりを取得しなかった割合は78%であり、保険専門代理店の65%を上回り、ディーラーで提示された1社の保険会社と契約する割合が高い現状となっている。このような状況下では、顧客にとって複数保険を比較検討し選択する機会とならず、満足度が高まる余地は限られてしまっていると考えられよう。

一方で、複数保険会社の見積もりを入手し検討した顧客の満足度が高まるのに伴い、次回の継続契約意向も高まることが明らかである。自動車ディーラーにとって、自動車保険の加入は自動車の販売時に担う重要な役割の1つである。提示する見積りの数を増やし選択の幅を提示し顧客に見合う保険契約を提供することが顧客の満足度、ロイヤルティを醸成する鍵といえよう。

< 調査概要 >

2016年日本自動車保険新規加入満足度調査

当調査は本年7月7日に発表されており、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。代理店系保険会社の契約者は、そのうち3,721人であった。

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）。

*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。

< J.D. パワーについて >

J.D. パワー（本社：米国カリフォルニア州コスタメサ）は、顧客満足に関するインサイト並びにパフォーマンス改善のためのソリューションを提供している国際的なマーケティング情報サービス企業である。毎年、世界中で数百万人にのぼる消費者やビジネス・ユーザーを対象に、品質や顧客満足に関する調査を実施している。北米、南米、ヨーロッパとアジアに計17の拠点を有する。アジア・パシフィックではシンガポール、北京、上海、バンコク、マレーシアに拠点をもち、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、シンガポール、台湾、タイ、ベトナムで調査を行っている。詳しく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。