

## 医療給付で請求手続の負担軽減が進む

### 2017年生命保険金請求対応満足度調査

#### ＜当資料の要約＞

- 生命保険金、給付金に関する請求手続の負担軽減は、満足度及びロイヤルティの向上につながる
- 書類提出回数の削減は、医療給付に関する手続で進んだが、生活保障に関する手続では停滞
- 請求対応満足度は、3年連続で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、2017年生命保険金請求対応満足度調査の結果を発表した。

#### ◆手続負担の軽減は満足度、ロイヤルティ向上に寄与◆

本年調査では、医療給付タイプの請求手続満足度に業界平均で10ポイントの向上が見られた。分析結果によると、請求手続時の書類提出回数が「1回」であった割合は87%、前年比3%増加となっている。書類提出回数が1回で済んだ場合の満足度は650ポイント、複数回以上となった場合は599ポイントと差は大きい。さらに、「入金は予定日通りだった/予定日より早かった」という回答割合も高い。つまり提出回数が1回で済んだ顧客については遅延なく支払が完了しており、顧客の負担軽減につながっていると推察される。これは医療給付タイプの請求手続満足度が向上した要因といえるが、一方、生活保障保険の請求では書類の提出回数に変化はなく、満足度改善も見られない。

業界全体として、請求手続時に窓口となる保険会社の営業担当者、コールセンターのオペレーター等から請求手続手順や必要書類や書類入手方法に関する内容について説明を受けた場合に、書類提出回数が1回で済んだ割合は高くなっており、手続に関する説明を着実に実施することが顧客の請求手続負担軽減に寄与するといえる。

書類の提出回数が1回で済んだ顧客では、複数回提出となった顧客と比べ、「次回もその保険会社で契約したい」という意向も高い。滞りのない請求手続は、満足度だけでなくロイヤルティを維持・向上させているが、書類提出回数の改善が進んでいない保険会社も散見される。保険会社各社は顧客の請求手続負担軽減が満足度及びロイヤルティの向上につながることを意識して、書類の量や事務手続の簡素化の推進、手続時の顧客の窓口となる担当者の説明力の強化など、プロセスとコミュニケーション両面で改善を進める余地があるといえよう。

#### ◆請求対応時の満足度は、3年連続で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689ポイントで2015年調査以降3年連続で総合満足度第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位はアフラック（668ポイント）、第3位にソニー生命（664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。2016年12月にインターネット調査を実施し、9,520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%となった。

J.D. パワー アジア パシフィックでは、以下の生命保険に関する調査を発表している。

#### <2017年生命保険契約満足度調査> 3月2日リリース済

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。

#### <2017年生命保険保全手続満足度調査> 3月8日リリース済

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。

#### <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

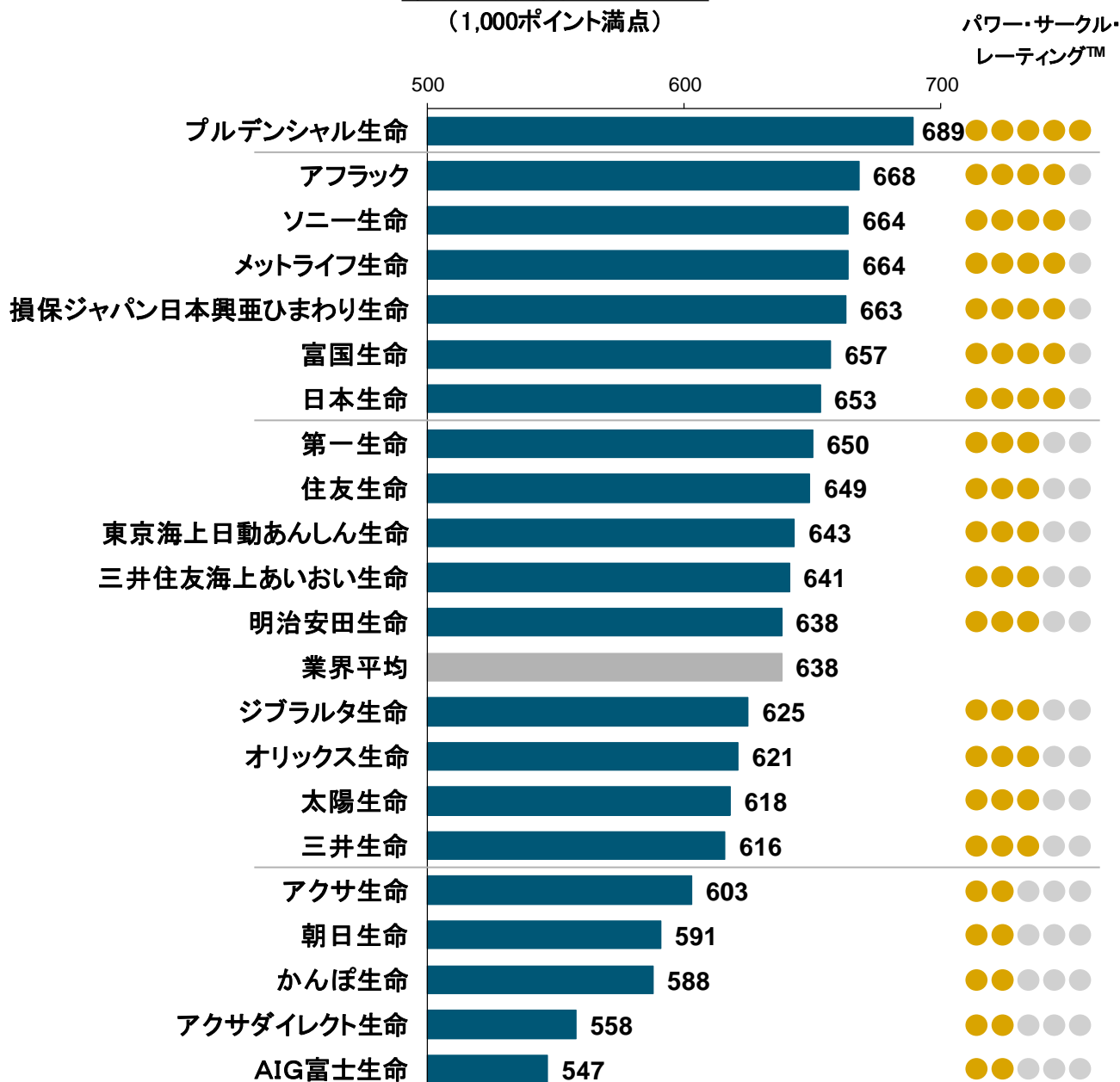
e-mail： [cc-group@jdpower.co.jp](mailto:cc-group@jdpower.co.jp)

#### <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 2017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) SBI生命、カーディフ生命、クレディ・アグリコル生命、ソニーライフ・エイゴン生命、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、マスミューチュアル生命、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 2017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 2017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。