

## 意向把握、情報提供実施は微増

### 2017年生命保険契約満足度調査

#### ＜当資料の要約＞

- 契約時の意向把握や保険選定時の情報提供の実施率は、共に前年+2ポイントと微増。保険会社によって実施状況に差。
- 「意向把握」、「情報提供」は顧客の保険商品理解促進に有効。満足度やロイヤルティの向上にも寄与。
- 契約時満足度は、ソニー生命が顧客満足度第1位。

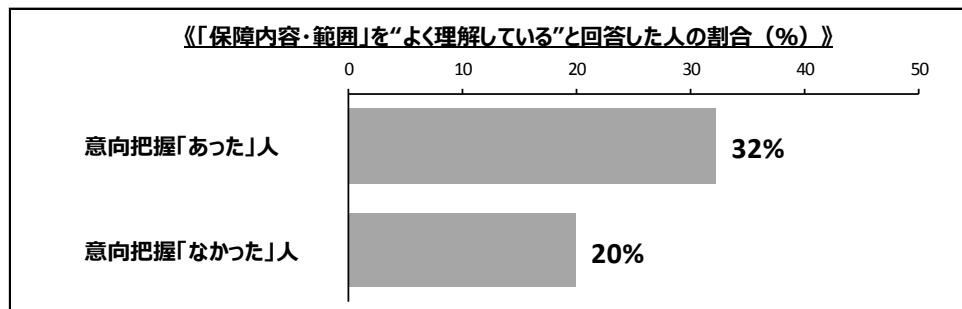
CS（顧客満足度）に関する調査・コンサルティングの国際的な専門機関である株式会社 J.D. パワー アジア・パシフィック（本社：東京都港区、代表取締役社長：鈴木郁、略称：J.D. パワー）は、2017年生命保険契約満足度調査の結果を発表した。

#### ◆意向把握、情報提供は、保険会社と顧客双方にとって有益な活動◆

2016年5月に一部改正された保険業法において、保険募集人の新たな義務となったのは、契約した保険がニーズと合致しているかどうかの確認（「意向把握」とする）と、契約者が保険を選択するのに必要な情報の提供（「情報提供」とする）である。本調査は、改正保険業法の施行から約半年を経過した2016年12月に実施された。

改正保険業法の施行前に実施した前回調査と比較すると、「意向把握」や「情報提供」の提供を受けたと認識している契約者の割合は共に+2ポイントとなった。保険会社ごとに傾向をみると、「意向把握」の最も進んだ会社が+10ポイントであった一方で、低下した会社もあった。各社の取組みにはまだ差があるようである。

「意向把握」と「情報提供」は、顧客の保険商品への理解を促すことも明らかになった。「保障内容・範囲」について“よく理解している”と回答した割合は、保険会社の「意向把握」が“あった”人の方が、“なかった”と回答した人に比べて10ポイント以上高かった。また、「意向把握」と「情報提供」を受けた契約者は、総合満足度も高く、契約保険の継続契約意向も高くなることがわかった。



保険業法改正により義務化された「意向把握」と「情報提供」であるが、対応を受けたと認識する契約者はまだ

全体の8割に届いていない。これらの対応は、顧客にとっては保険内容の理解度が増し、保険会社にとってはロイヤルティ向上に有効であるなど、保険会社と顧客の双方にメリットがある。業界全体での対応の充実に向け、保険会社各社においては今後さらなる対応実施の強化・徹底が求められる。

### ◆契約時の満足度は、昨年に引き続きソニー生命が第1位◆

顧客満足度ランキングでは、対象となった26社中、ソニー生命が672ポイントで総合満足度第1位となった。ソニー生命はファクター別満足度でトップ評価となるものはないが、全てのファクターが業界平均を20pt以上上回る。第2位はプルデンシャル生命(670ポイント)で、昨年に引き続き「顧客対応」で最も高い評価となった。第3位はメディケア生命(663ポイント)であった。

2017年生命保険契約満足度調査は、直近1年以内に生命保険を新規契約・更新手続き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12月にインターネット調査を実施し、12,396人から回答を得た。

保険契約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」(35%)、「手続・書類」(28%)、「支払保険料」(20%)、「商品提供」(18%)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点満点で算出している。

J.D. パワーでは、生命保険に関する下記調査を本年3月に発表する。

#### <2017年生命保険保全手続満足度調査> 3月8日リリース予定

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。

#### <2017年生命保険金請求対応満足度調査> 3月9日リリース予定

直近1年以内に生命保険金・給付金の申請手続き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。

#### <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)

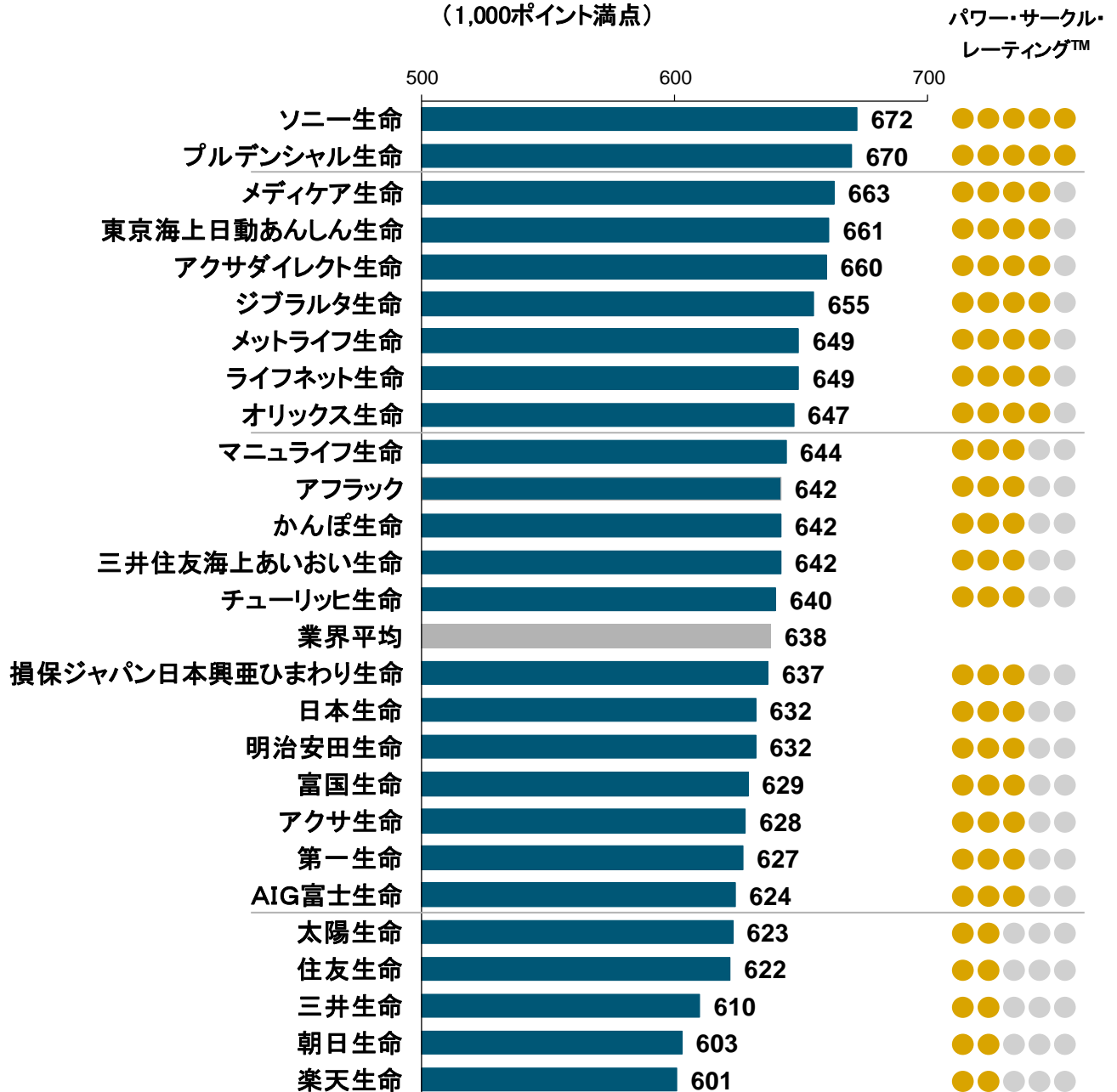
電話: 03-4550-8060 FAX: 03-4550-8152 e-mail: [cc-group@jdpower.co.jp](mailto:cc-group@jdpower.co.jp)

#### <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年生命保険契約満足度調査<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、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、三井住友海上プライマリー生命、みどり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年生命保険契約満足度調査<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、上記出典を明記して下さい。