

訂正版：2020年1月10日

2019年7月9日  
J.D. パワー ジャパン**J.D. パワー 2019 年自動車保険契約者満足度調査<sup>SM</sup>**

～自動車保険選びにおける価格志向性は高まりつつも、購買行動はより商品・サービス本位に～

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 ジャパン（本社：東京都港区、代表取締役社長：山本浩二、略称：J.D. パワー）は **2019 年自動車保険契約者満足度調査<sup>SM</sup>** の結果を発表した。

**自動車保険の選定理由、顧客行動に変化**

自動車保険のマーケットシェアをみると、ダイレクト系のシェアは拡大傾向ではあるものの、代理店系が概ね 90% 超（出典：平成 30 年 12 月、保険研究所「平成 30 年度版インシュランス損害保険統計号」）を占めている。また、当調査で自動車保険の選定理由をみると、代理店系では「家族や友人との付き合い」「契約手続きがしやすい」「代理店に勧められた」、ダイレクト系では「保険料が安い」「契約手続きがしやすい」「自分に合った補償内容／商品がある」の理由が上位になっており、この傾向には 10 年前と比べて大きな変化は見られなかった。

契約者の男女別に自動車保険の選定比率をみると、女性は代理店系を選ぶ傾向にある。また、代理店系保険会社について、保険会社選定理由をみると、男性は「契約手続きがしやすい」が最も多く、女性は「家族や友人との付き合い」が最も多い。女性の方が「人との付き合い」を重視していることがわかる。他方、満足度をみると、「家族や友人との付き合い」で加入した人の満足度は全体平均程度であり、「契約手続きがしやすい」顧客とは 60 ポイント以上の差がある。

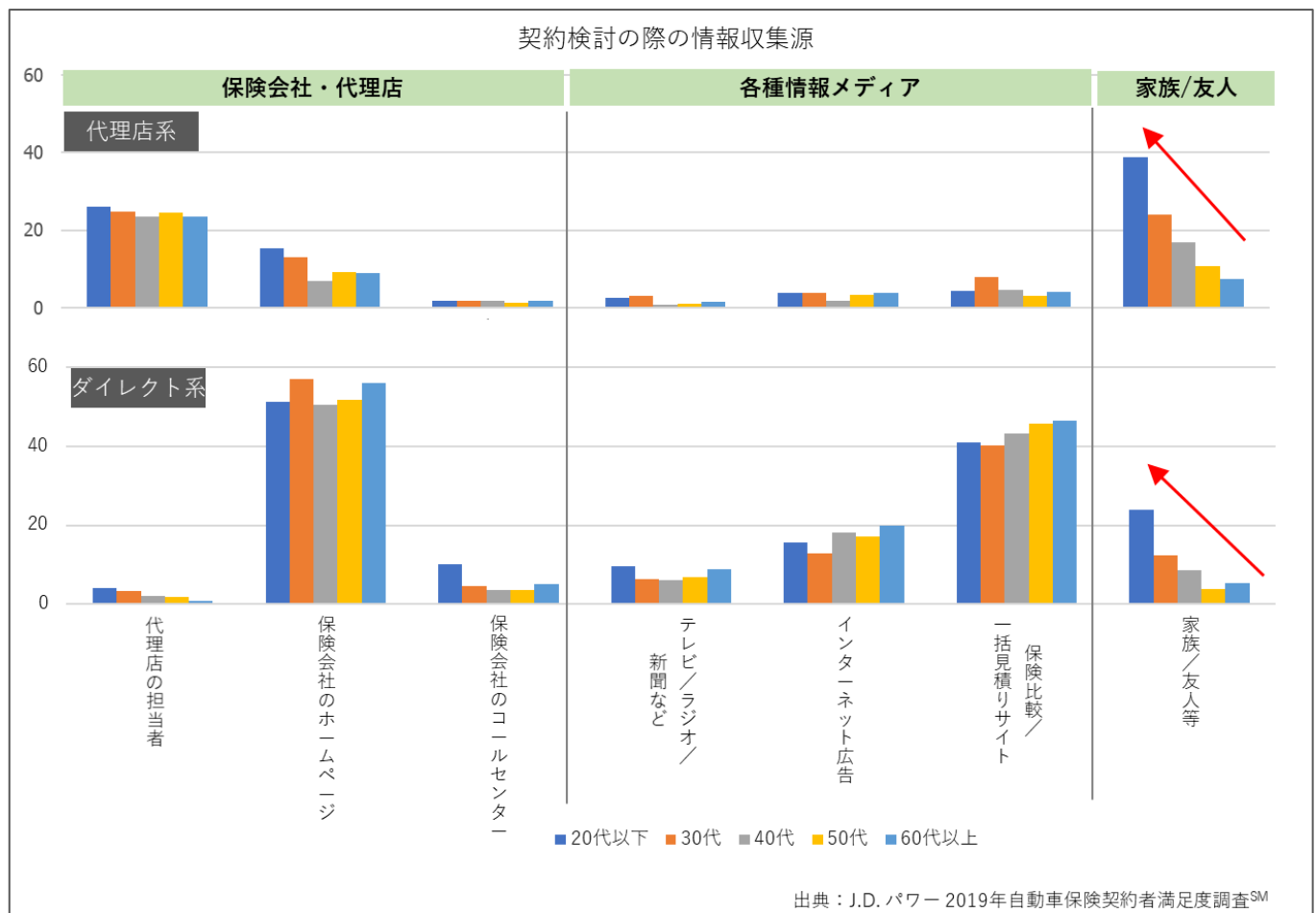
代理店系保険会社に加入時した際、人付き合いを重視した結果、高い満足感が得られていない女性に対しては、その満足度向上に向けた取り組みが重要であることがわかる。

保険会社の選定理由

|    | 代理店系        |      |             |      | ダイレクト系           |      |                  |      |
|----|-------------|------|-------------|------|------------------|------|------------------|------|
|    | 男性          |      | 女性          |      | 男性               |      | 女性               |      |
|    | 選定理由        | シェア  | 選定理由        | シェア  | 選定理由             | シェア  | 選定理由             | シェア  |
| 1位 | 契約手続きがしやすい  | 19.6 | 家族や友人との付き合い | 24.6 | 保険料が安い           | 72.7 | 保険料が安い           | 63.5 |
| 2位 | 家族や友人との付き合い | 17.8 | 契約手続きがしやすい  | 17.5 | 契約手続きがしやすい       | 28.6 | 契約手続きがしやすい       | 34.4 |
| 3位 | 代理店に勧められた   | 17.6 | 代理店に勧められた   | 17.0 | 自分に合った補償内容／商品がある | 23.8 | 自分に合った補償内容／商品がある | 21.3 |

出典：J.D. パワー 2019 年自動車保険契約者満足度調査<sup>SM</sup>**若い世代、各種情報収集をしつつも身近な人を情報源として重視**

契約に至るまでの情報収集源について世代別に比較すると、大きな特徴が見られた。保険会社や代理店のチャネルや各種情報メディアでは世代間での大きな差はないが、家族や友人といった人を介した情報源を参考とする人の割合は、明らかに若い世代ほど高いという傾向である。保険に対する知識や経験が少ない若年層ほど、保険会社との接触や保険会社が発信する各種情報だけでなく、身近な人からの情報を重視しているということが言えるだろう。



2019 年自動車保険契約者満足度調査の顧客満足度ランキングは下記の通り。

<代理店系保険会社部門>（対象 8 社）

**第 1 位：AIG 損保、三井住友海上、日新火災（同点、647 ポイント）**

三井住友海上は「顧客対応」「事故対応／保険金支払」の 2 ファクターでトップ評価

日新火災は「契約内容／契約手続き」「保険証券」の 2 ファクターでトップ評価

<ダイレクト系保険会社部門>（対象 9 社）

**第 1 位：ソニー損保（682 ポイント）**

2 年連続の第 1 位。

「契約内容／契約手続き」「保険証券」「顧客対応」「事故対応／保険金支払い」の 4 ファクターでトップ評価。

第 2 位：セゾン自動車火災（677 ポイント）

第 3 位：SBI 損保（668 ポイント）

## 《J.D. パワー 2019 年パワー自動車保険契約者満足度調査<sup>SM</sup> 概要》

年に一回、自動車保険（任意保険）の契約者を対象に実施し、契約保険の内容や、契約期間中の自動車事故保険金請求時の対応、各種手続きや問合せ時の保険会社・代理店の対応実態や満足度を明らかにする調査。

昨年までは契約に関する調査を「自動車保険新規加入満足度調査」「自動車保険契約者満足度調査」の2つに分けて実施していたが、本年から「自動車保険契約者満足度調査」として統合し実施した。

■実施期間：2019 年 5 月

■調査方法：インターネット調査

■回答者数：7,764 人

満足度の測定にあたっては、「契約内容／契約手続き」「価格」「保険証券」「顧客対応」「事故対応／保険金支払い」の5つのファクターを設定し、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ている（1,000 ポイント満点）。

商品の主な販売方法をもとに「代理店系保険会社」と「ダイレクト系保険会社」の2部門に分け、それぞれの顧客満足度を測定している。部門定義は以下のとおり。

<代理店系部門>：専門代理店や車の販売店などの保険代理店をベースに事業を展開する保険会社

<ダイレクト系部門>：代理店を介さずに、主にインターネットや電話などで契約者と直接契約する保険会社

\*J.D. パワーが調査結果を公表する全調査は、J.D. パワーが第三者機関として自主企画し実施したものです。

【注意】本紙は報道用資料です。弊社の許可なく本資料に掲載されている情報や結果を広告や販促活動に転用することを禁じます。

### 《お問い合わせ》

株式会社 J.D. Power Japan

業界関係者様問い合わせ：GBI ファイナンス部門 西川

Tel: 03-4570-8400 E-mail: japanGBIPractice@jdpa.com

メディア関係者様お問い合わせ：コーポレート コミュニケーション 北見

Tel: 03-4570-8410 E-mail: release@jdpa.com

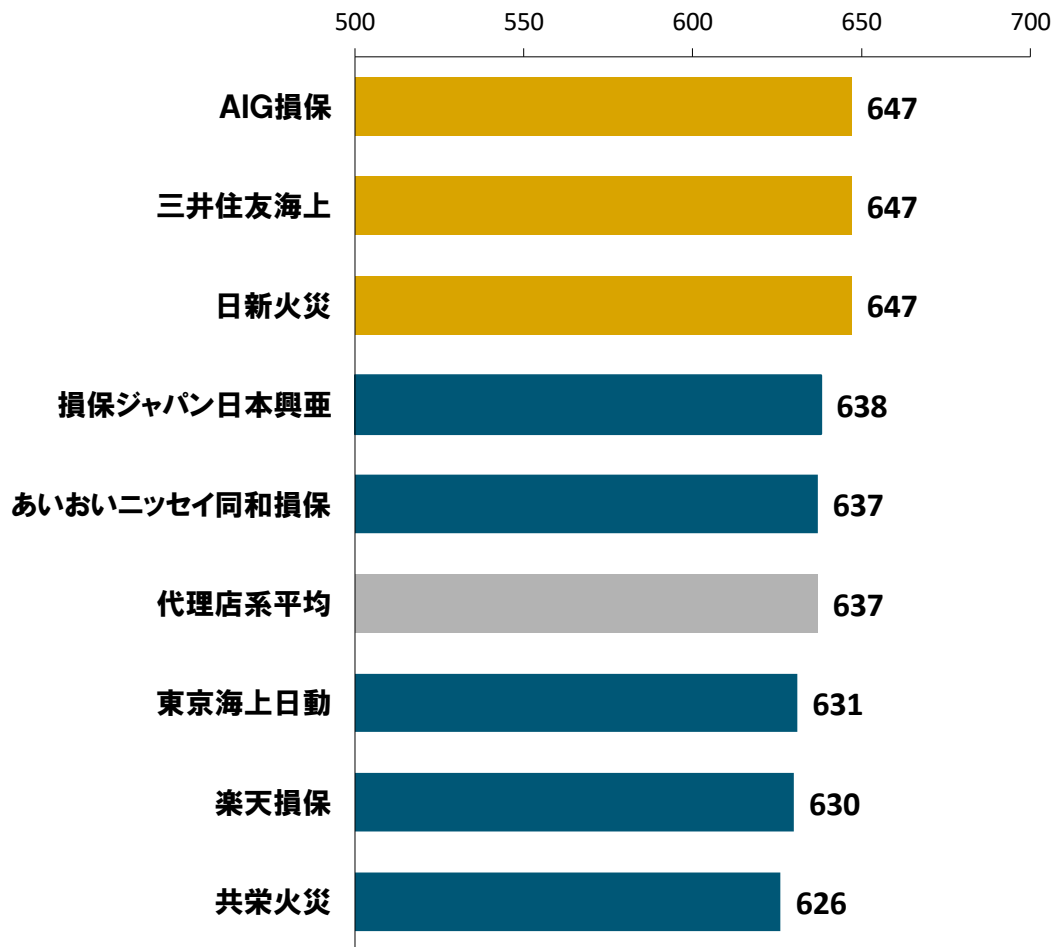
J.D. パワーについて：J.D. パワー（本社：米国ミシガン州トロイ）は消費者のインサイト、アドバイザリーサービス、データ分析における国際的なマーケティングリサーチカンパニーです。企業の顧客満足度改善やパフォーマンス向上のソリューション提供のため、現在、北米、南米、アジアパシフィック、ヨーロッパでビジネスを展開しています。

# J.D. パワー

## 2019年自動車保険契約者満足度調査<sup>SM</sup>

### 総合満足度ランキング (1,000ポイント満点)

#### 【代理店系保険会社】



注)同点の場合は社名英文表記アルファベット順にて掲載しています。  
Chubb損保は少数サンプルのためランキングには含まれていません。

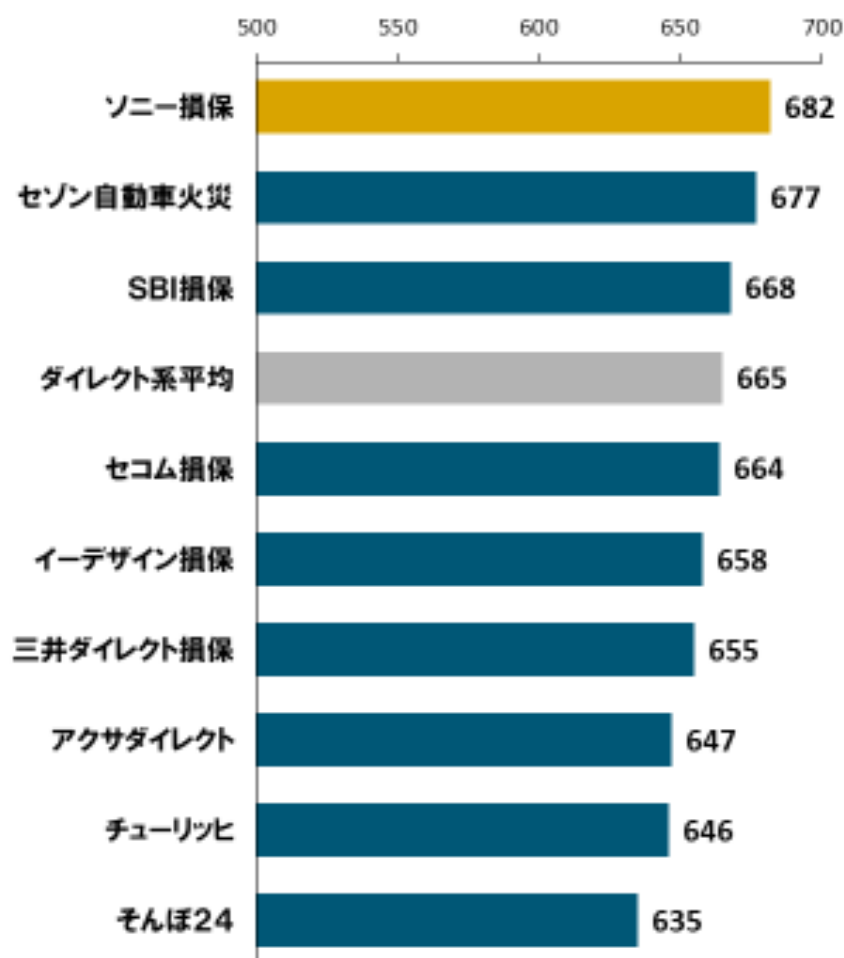
出典: J.D. パワー 2019年自動車保険契約者満足度調査<sup>SM</sup>

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ください。

J.D. パワー  
2019年自動車保険契約者満足度調査<sup>SM</sup>

総合満足度ランキング  
(1,000ポイント満点)

【ダイレクト系保険会社】



出典: J.D. パワー 2019年自動車保険契約者満足度調査<sup>SM</sup>

本誌は報道用資料です。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ください。