

訂正版：2020年1月10日

2019年7月10日
J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2019年自動車保険事故対応満足度調査SM

～事故対応時の体制、代理店系とダイレクト系に満足度の差～

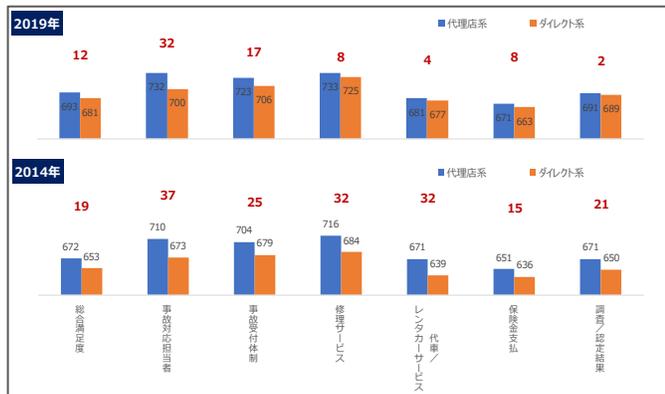
CS（顧客満足度）に関する調査・コンサルティングの国際的な専門機関である株式会社 J.D. パワー ジャパン（本社：東京都港区、代表取締役社長：山本浩二、略称：J.D. パワー）は、**2019年自動車保険事故対応満足度調査SM**の結果を発表した。

ダイレクト系の事故対応、依然として事故後の担当者の対応に課題

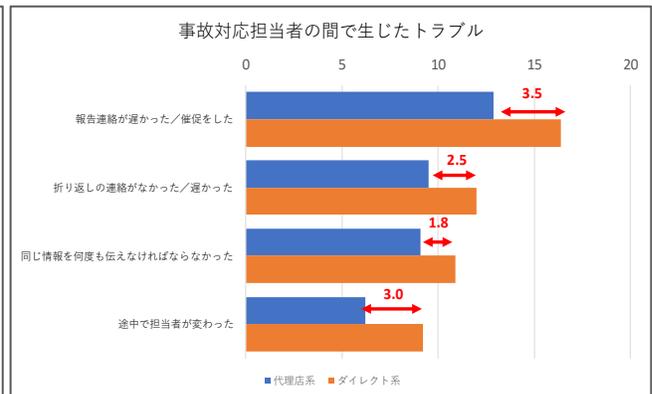
本調査で対象となっている保険会社を、＜代理店系保険会社^{*1}＞と＜ダイレクト系保険会社^{*2}＞とに分け、それぞれの満足度を5年前（2014年）と2019年調査で比較したところ、その差は縮まりつつあることが確認できた。

しかし満足度を測定する6ファクターのうち「事故対応担当者」において、代理店系とダイレクト系との満足度の差が依然大きく、またこの5年間の縮小幅も最小であった。特に「報告連絡が遅かった／催促をした」や「途中担当者が変わった」などの指摘がダイレクト系で目立った。

このことから、ダイレクト系においては、事故対応時の担当者に関して更なるサービス品質向上に向けた取り組みが必要であると言えるだろう。担当者から顧客への報告や折り返しの連絡を迅速に行うとともに、途中で担当者が交代したとしても、顧客からの得た情報を的確に把握し引き継ぐことが重要だと言える。



出典：J.D. パワー 2019年自動車保険事故対応満足度調査SM



出典：J.D. パワー 2019年自動車保険事故対応満足度調査SM

* 1 当調査で調査対象となっている代理店系保険会社は次の通り：

A I G 損保、あいおいニッセイ同和損保、共栄火災、三井住友海上、日新火災、損保ジャパン日本興亜、東京海上日動、楽天損保

* 2 当調査で調査対象となっているダイレクト系保険会社は次の通り：

アクサダイレクト、イーデザイン損保、三井ダイレクト損保、S B I 損保、セゾン自動車火災、そんぼ24、ソニー損保、チューリッヒ

ドライブレコーダー特約の付帯により満足度が向上

一般社団法人電子情報技術産業協会によると、2018年度のドライブレコーダーの出荷台数は367万台（対前年度比、約100万台増）で、ドライブレコーダーの販売台数・装着率は増加している。

本調査でみると、回答者の約 30%がドライブレコーダーを装着しており、そのうち事故発生時に「相手あり」の約 5%がドライブレコーダーの画像を提出している。画像を提出した層は、提出していない層よりも高い満足度を示していることも確認できた。事故発生時から保険金支払い完了までの平均日数は、画像を提出していない場合が「58 日」、画像を提出した場合が「51 日」となっており、ドライブレコーダーの画像提出による日数短縮が満足度向上に寄与していることが考えられる。

現状、ドライブレコーダー特約に加入している人は、全体の僅か 2.4%に留まっている。ドライブレコーダーの画像提出による満足度向上に向け、ドライブレコーダーの活用場面に関する情報提供等を強化していくことが必要である。

2019 年自動車保険事故対応満足度調査の顧客満足度ランキングは下記の通り。

第 1 位：ソニー損保（724 ポイント、対象 12 社）

2 年連続の第 1 位。「事故受付体制」「事故対応担当者」「調査／認定結果」「修理サービス」「代車／レンタカーサービス」「保険金支払」の全 6 ファクターでトップ評価。

第 2 位：イーデザイン損保（719 ポイント）

第 3 位：損保ジャパン日本興亜（706 ポイント）

《J.D. パワー 2019 年自動車保険事故対応満足度調査SM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、過去 2 年以内における、契約先保険会社への事故連絡（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。

■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：4,653 人

満足度の測定にあたっては、「事故受付体制」「事故対応担当者」「調査／認定結果」「修理サービス」「代車／レンタカーサービス」「保険金支払」の 6 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）。「修理サービス」「代車／レンタカーサービス」については、契約代理店もしくは契約先からの紹介や提携／指定施設にて受けるサービスに対する満足度を測定している。

* 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

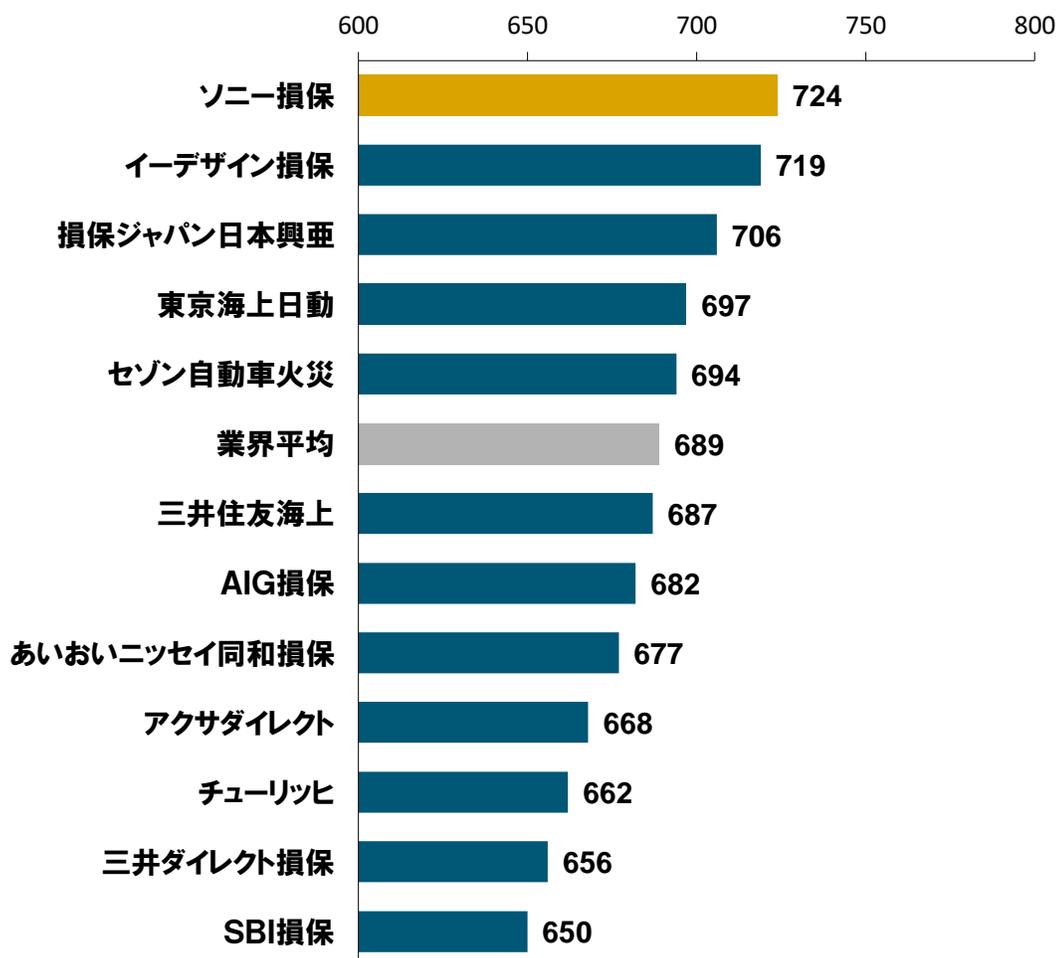
メディア関係者様お問い合わせ：コーポレート コミュニケーション 北見

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年自動車保険事故対応満足度調査SM

総合満足度ランキング (1,000ポイント満点)



注) 共栄火災、日新火災、楽天損保、そんぽ24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年自動車保険事故対応満足度調査SM

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。