

価格.com

「買ってよかった」をすべてのひとに。

2021年1月28日

株式会社カカクコム

「価格.com 自動車保険満足度ランキング 2021」を発表

「ダイレクト系」損保が総合上位3社を占める
事故対応部門では「代理店系」損保が高評価を獲得

株式会社カカクコム（本社：東京都渋谷区 代表取締役社長：畑 彰之介）が運営する購買支援サイト「価格.com（読み：カカクドットコム <https://kakaku.com/>）」は、サイト利用者へのアンケート調査をもとに、ユーザー満足度の高い自動車保険商品を部門別に選出する「価格.com 自動車保険満足度ランキング 2021」を2021年1月28日（木）に発表しました。

URL：https://hoken.kakaku.com/kuruma_hoken/ranking/

結果について

総合満足度の上位3社は、前回同様ダイレクト系損保が占める結果となりました。保険料が比較的割安な点に加え、パソコンやスマートフォンから手軽に見積もりの取得や申し込みができる点などが高い評価を得ている要因と考えられます。

なお2年連続で1位となったソニー損害保険は、特に「補償内容」、「顧客対応」の2領域で高い満足度となっています。また昨年の8位より大きく順位を上げた2位の楽天損保は「保険料」、「補償内容」の満足度が、3位のイーデザイン損害保険は昨年引き続き「補償内容」の満足度が高い傾向が見られました。

総合満足度							
順位		保険会社名	ポイント	順位	保険会社名	ポイント	
1位	→	ソニー損害保険	80.02	4位	↗	アクサ損害保険	76.93
2位	↗	楽天損保	78.61	5位	↘	SBI損害保険	76.58
3位	↘	イーデザイン損害保険	77.45	6位	↗	三井ダイレクト損害保険	76.29

【各部門の結果】

保険料に関する満足度			
順位		保険会社名	ポイント
1位	→	SBI損害保険	80.57
2位	↗	楽天損保	80.00
3位	↗	アクサ損害保険	78.84

補償内容に関する満足度			
順位		保険会社名	ポイント
1位	→	ソニー損害保険	81.53
2位	↗	楽天損保	80.59
3位	→	イーデザイン損害保険	80.00

顧客対応に関する満足度			
順位		保険会社名	ポイント
1位	→	ソニー損害保険	79.57
2位	↗	三井住友海上火災保険	77.40
3位	↘	AIG損保	76.78

事故対応に関する満足度			
順位		保険会社名	ポイント
1位	↗	日新火災海上保険	80.57
2位	↗	ソニー損害保険	79.93
3位	↘	AIG損保	79.89

保険料部門 (https://hoken.kakaku.com/kuruma_hoken/ranking/1.html)

SBI 損害保険（ダイレクト系損保）が、2010 年以來 12 年連続のトップに。

保険代理店を通さずインターネットで直接加入することで保険料が抑えられるダイレクト系損保が、引き続き人気を集めています。一方、代理店系損保ではドライバーの運転特性を基に算出する安全運転スコアが保険料に反映される商品や自動運転に対し割引が適用される商品など、新たな保険商品も登場しています。

補償内容部門 (https://hoken.kakaku.com/kuruma_hoken/ranking/2.html)

昨年に続き、ソニー損害保険（ダイレクト系損保）が 1 位に。

基本補償の分かりやすさに加え、自身に合った補償内容や付帯サービスを柔軟に設定できる保険会社が高く評価される傾向にあります。

顧客対応部門 (https://hoken.kakaku.com/kuruma_hoken/ranking/4.html)

同部門でもソニー損害保険（ダイレクト系損保）が 1 位となりました。

一般的に顧客対応満足度は、ダイレクト系損保より、きめ細かい提案やアドバイスをしてくれる代理店系損保の方が高い評価を得る傾向にあります。しかし、近年ではダイレクト系損保も保険の契約から利用までの一連のプロセスにおける体験を重視したサービス改善を行っているため、電話やチャットを使った相談、ロードサービスにおいて、代理店系損保と大きな差はなくなっています。

事故対応部門 (https://hoken.kakaku.com/kuruma_hoken/ranking/3.html)

昨年から 4 つ順位を上げた日新火災海上保険（代理店系損保）が 1 位を獲得。

ダイレクト系損保・代理店系損保ともに事故対応サービスを強化している結果、上位 10 位のポイント差がほとんどなくなっています。また、いずれの保険会社も事故対応専用の窓口を設置し、24 時間 365 日、年中無休で専任スタッフによる全面的なサポートを提供していますが、中でもコールセンターに対する評価が高い保険会社が上位を獲得する傾向にあると考えられます。

価格.com 自動車保険満足度ランキングについて

「価格.com 自動車保険」は、複雑かつ多種多様なプランが揃う自動車保険商品について、複数の保険会社から見積もりの提示を受けられるサービスです。

価格.com では「保険料」に加えて“利用者からの評判”も自動車保険選びの重要な基準であると考え、2008 年より、ユーザーへのアンケート調査をもとに、保険料、補償内容、事故時の対応などの満足度ランキングを発表しています。ファイナンシャルプランナーによる各ランキングへの総評、上位にランクインした保険会社についてのレビューと、アンケート回答者によるコメントを紹介しており、利用者と専門家両方の視点を参考にできるランキングとなっています。



【調査概要】

調査方法：2020年5月から同年10月に価格.comを利用した方のなかで、調査時点において自動車保険（任意保険）に加入している、もしくは事故時等に保険会社に連絡をしたことのある方を対象にしたアンケート

調査実施機関：カカクコム / 実査委託先：マクロミル

調査期間：2020年11月1日～11月12日

回答者数：4,114人

男女比率：男性73.4%、女性26.6%

年代比率：20代3.9%、30代24.4%、40代19.2%、50代24.7%、60歳以上27.8%

調査対象会社：AIG損保、SBI損害保険、あいおいニッセイ同和損保、アクサ損害保険、イーデザイン損害保険、セゾン自動車火災保険、ソニー損害保険、損保ジャパン、Chubb損害保険、チューリッヒ保険会社、東京海上日動火災保険、日新火災海上保険、三井住友海上火災保険、三井ダイレクト損害保険、楽天損保（計15社）

【価格.com サイトデータ】（2020年9月現在）

月間利用者数約5,668万人、月間ページビュー5億89万PV

<利用者内訳> PC：1,802万人 スマートフォン：3,866万人

※月間利用者数の計測方法について：

サイトを訪れた人をブラウザベースで数えた人数であり、1ヶ月の間に複数回訪問した人も1人と数えた場合の正味の人数です。なお、モバイル端末のウェブページ高速表示に伴う利用者数の重複や、第三者による自動収集プログラムなどの機械的なアクセスについては可能な限り排除して計測しています。

【株式会社カカクコム 会社概要】

所在地：東京都渋谷区恵比寿南3丁目5番地7 デジタルゲートビル

代表取締役：畑 彰之介

事業内容：サイト・アプリの企画運営、各種プラットフォームの提供

当社運営サイト：<https://corporate.kakaku.com/company/service>