

## 保険の窓口インズウェブ [調査レポート] 自動車保険のロードサービスについて調査を実施

自動車保険会社を選ぶにあたり、ロードサービスについても比較する事があるかと思うが、保険会社によってサービスの内容についても異なっており、無料のレッカー移動距離一つ切り出してみても、保険会社によって10km～無制限までとかなり幅がある。又、目的地がユーザーが指定する修理工場なのか、保険会社が指定する修理工場なのかによっても無料のレッカー移動距離が異なっていたりと多種多様である。

そこで今回、保険の窓口インズウェブでは、「ユーザーの皆さんがこのロードサービスについてどう考えているのか」について調査を行いました。

Web上でも表示しています。( <http://www.insweb.co.jp/research/report/vol010.htm> )

### 質問1 自動車保険のロードサービスは、補償の中に含まれると思いますか？

<設問>

- |                             |       |       |
|-----------------------------|-------|-------|
| 1. 保険商品の補償の一部である            | ..... | 53.0% |
| 2. 保険商品とは別物で、保険会社の無償サービスである | ..... | 45.3% |
| 3. その他                      | ..... | 1.7%  |

### 質問2 保険会社は、付帯サービスについてどうすべきだと思いますか？

<設問> 質問1でロードサービスは保険商品の補償の一部だと回答した方

- |                                       |       |       |
|---------------------------------------|-------|-------|
| 1. 保険商品の補償の一部なので、サービス内容の充実に力を入れるべきである | ..... | 75.9% |
| 2. あくまで付帯サービスなので、そこまで内容の充実は求めない       | ..... | 21.4% |
| 3. その他                                | ..... | 2.7%  |

### 質問3 保険会社は、付帯サービスについてどうすべきだと思いますか？

<設問> 質問1でロードサービスは保険会社の無償サービスだと回答した方

- |                                                           |       |       |
|-----------------------------------------------------------|-------|-------|
| 1. 無償サービスだが、保険会社の行うべき当然のサービスである<br>(サービス内容の充実に力を入れるべきである) | ..... | 62.7% |
| 2. 無償サービスなので、そこまで力を入れなくてもよい                               | ..... | 30.3% |
| 3. その他                                                    | ..... | 7.1%  |

### 調査概要

調査方法 インセンティブなしのインターネットによる任意回答  
(保険の窓口インズウェブ会員へのメール配信)

メール配信数 645,361 通

有効回答数 6,441 件

調査期間 2009年2月15日～2月27日

## 質問1 調査結果

1. 保険商品の補償の一部である … 53.0%
2. 保険商品とは別物で、保険会社の無償サービスである … 45.3%
3. その他 … 1.7%

調査の結果、「ロードサービスについては保険商品の補償の一部」であるという考えが53%、「保険商品とは別物で、保険会社の無償サービスである」というのが45.3%という事になり、やや保険商品の補償の一部であるという考えが多い結果となり、あまりおおきな特徴の差が出るというわけではなかった結果となった。

## 質問2 調査結果

1. 保険商品の補償の一部なので、サービス内容の充実に力を入れるべきである …… 75.9%
2. あくまで付帯サービスなので、そこまで内容の充実は求めない …… 21.4%
3. その他 …… 2.7%

質問1で「ロードサービスについては保険商品の補償の一部」と答えたユーザーに対して、今後ロードサービスについてどうするべきかについて聞いた所、75%のユーザーがさらに力を入れるべきであると答えた結果となった。

その他の意見としては、

JAFに入っているので外して安くして欲しい(40代・男性)

オプションとして費用を明確にすべき(60代・女性)

サービスの種類を分け、保険料に反映させれば良い(50代・男性)

金額に応じた段階的サービスを選べるようにすべき(30代・男性)

保険料が上昇しない範囲で充実に努めてほしい。その他、できるだけ現実に即した内容にしてほしい(30代・男性)

といった意見が見られ、JAFに入っている場合、ロードサービスはかぶってしまうサービス内容である事から、外してその分安くして欲しいといった意見も多く見られた結果となった。

### 質問3 調査結果

- 1.無償サービスだが、保険会社の行うべき当然のサービスである  
(サービス内容の充実力を入れるべきである) …… 62.7%
- 2.無償サービスなので、そこまで力を入れなくてもよい …… 30.3%
- 3.その他 …… 7.1%

質問1で「保険商品とは別物で、保険会社の無償サービスである」と答えたユーザーに対して、今後ロードサービスについてどうするべきかについて聞いた所、62.7%のユーザーが保険会社の行うべき当然のサービスであると答えた結果となり、その他の意見としては、

JAF 加入が不要とまで言い切れるならば、サービスする価値がある。(30代・男性)

いらないのでコストダウンをはかってほしい。(30代・男性)

サービスを充実させてほしいと思いますが、そのことで保険料が上がるのはいやです。(30代・男性)

ユーザーにとっては無償であれ、企業は費用を負担しなければならないので、オプションとして用意し、通常金額は下げるべき。(40代・男性)

競合他社との差別化の意味で必然的なものと思う(40代・女性)

原資は保険料と思うのであくまでのサービスとして主張してくれた方がよい。(50代・女性)

消費者にとってはありがたいサービスだと思う。以前はそのようなサービスはなかったので、保険会社の経営努力を評価したい。(50代・男性)

当然とは思っていないがありがたいサービスだと感じている。このサービスが保険の付加価値だと考えているので、契約時選択の大きな判断材料になると思う。(70代・男性)

内容の充実嬉しいが、結局その代金は保険料に響いてくるので・・・選択できる余地があっても良いと思う。(30代・男性)

保険契約者にとっては大切な付加価値であり、それが契約の決め手になる。充実を望む。(50代・男性)

無償サービスとはいえ、それを理由に契約する場合もあるため、あれもこれもというサービスは必要ないが、最低限のサービスがあると緊急時にはありがたい。また、充実したサービスを求める人には、別途有料でオプションにでもすれば良いのでは。(30代・男性)

といった意見が見られた。必要であるという意見や、いらぬといった意見、さらにはサービスの質自体も選択したいという意見が見られた。

質問2、3の回答結果からも、ロードサービスについては必要であるという意見が多く見られる結果となり、ユーザーがより良質なロードサービスを求めている結果となった。しかし、その他の意見の中では、「JAF とかぶってしまう」「サービスがある分保険料が高い」「ロードサービス内容を選びたい」といった意見が見られ、ロードサービスについても、自動車保険の補償内容と同じく、程度を選びたいというニーズがあるように見受けられた。

**自動車保険一括見積もりサービス ~ 簡単5分で自動車保険を見直し ~**

< PC 版 > <http://www.insweb.co.jp/>

分かりやすい解説動画はこちら

<http://www.insweb.co.jp/0autoins/01howto/howto.htm>

< 携帯版 > <http://www.insweb.co.jp/i/auto/mobAuto100.mob>

## 「保険の窓口インズウェブ」について

「保険の窓口インズウェブ」は、2000年にインズウェブ株式会社（ソフトバンク・ファイナンス株式会社とアメリカの InsWeb, Inc.、米金融会社の Marsh、& McLennan Capital による合併会社）がサービスを開始した「自動車保険一括見積もりサービス」を中心とした保険比較サイトで、1回の見積もり依頼で複数の保険会社から見積もりが取れる等のサービスの利便性の高さから、現在までに述べ 280 万人（2008 年 6 月現在）以上の方に利用されており、インターネットにおける自動車保険比較サイトとして確固たる地位を確立しております。現在の運営会社は SBI ホールディングス株式会社となり、自動車保険だけに留まらず、生命保険・バイク保険・ペット保険等の比較サービスも合わせて展開しており、中立的な立場からより一層のサービス向上と利用者拡大に注力しております。

- ・ 自動車保険一括見積もりサービス 参加会社数：22 社
  - ・ 生命保険等一括資料請求サービス 参加会社数：20 社
- 商品数：約 55 商品      2008 年 12 月 4 日現在

### 保険の窓口インズウェブ 運営サイト

自動車保険一括見積もり	: <a href="http://www.insweb.co.jp/">http://www.insweb.co.jp/</a>
生命保険等一括資料請求	: <a href="http://life.insweb.co.jp/">http://life.insweb.co.jp/</a>
学資保険等一括資料請求	: <a href="http://life.insweb.co.jp/gakushi/">http://life.insweb.co.jp/gakushi/</a>
個人年金等一括資料請求	: <a href="http://life.insweb.co.jp/nenkin/">http://life.insweb.co.jp/nenkin/</a>
バイク保険一括資料請求	: <a href="http://bike.insweb.co.jp/">http://bike.insweb.co.jp/</a>
火災保険見積もり依頼	: <a href="http://kasai.insweb.co.jp/">http://kasai.insweb.co.jp/</a>
ペット保険一括資料請求	: <a href="http://pet.insweb.co.jp/">http://pet.insweb.co.jp/</a>
生命保険相談「保険@カルテ」	: <a href="http://life.insweb.co.jp/karte/index.html">http://life.insweb.co.jp/karte/index.html</a>
生命保険「保険を語ろう！」	: <a href="http://life.insweb.co.jp/aa/life/contents/user_voice/">http://life.insweb.co.jp/aa/life/contents/user_voice/</a>
携帯版自動車保険一括見積もり	: <a href="http://www.insweb.co.jp/i/auto/">http://www.insweb.co.jp/i/auto/</a>
携帯版生命保険一括資料請求	: <a href="http://www.insweb.co.jp/i/life/">http://www.insweb.co.jp/i/life/</a>

アンケートデータをご掲載いただく場合のクレジットは、

「保険の窓口インズウェブ調べ」等をお願い致します。

保険の窓口インズウェブでは、会員ユーザーに対して定期的にアンケートを実施し、「**ネットで保険を比較したユーザーの声**」としてアンケートの結果を適宜公表しております。

本プレスリリースについてのお問い合わせ先

SBI ホールディングス株式会社 インズウェブ事業部 安井・紀山

〒106-6019 東京都港区六本木 1-6-1 泉ガーデンタワー19F

TEL 03-6229-0817 FAX 03-6229-0583

Email [insweb\\_press@sbigroup.co.jp](mailto:insweb_press@sbigroup.co.jp)

アンケートに関するご要望等についても上記までご連絡下さい。

（回答が出来ない場合もございますので、予めご了承下さい。）