

価格.com

「買ってよかった」をすべてのひとに。

2020年1月30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 2020」を発表

「ダイレクト系」損保が総合上位3社を占める

顧客対応・事故対応部門は「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 2020」を2020年1月30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、インターネット上で複数社の商品を簡単に比較・検討できる点、スマートフォンなどでも手軽に手続き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。

なお今回1位のソニー損害保険は、過去3年間、総合満足度で4位以内と安定して高い評価を得ており、特に「保険料」、「補償内容」、「顧客対応」の3領域で高い満足度となっています。また2位のイーデザイン損害保険は昨年の4位より上昇。イーデザイン損害保険と3位のセゾン自動車火災保険はともに「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	80.06	4位	→	SBI損害保険	77.54
2位	↗	イーデザイン損害保険	77.80	5位	↗	チューリッヒ保険会社	76.77
3位	↘	セゾン自動車火災保険	77.77	6位	↘	アクサ損害保険	76.62

【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	82.62
2位	→	チューリッヒ保険会社	79.53
3位	↗	ソニー損害保険	78.26

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	81.50
2位	↘	セゾン自動車火災保険	79.83
3位	→	イーデザイン損害保険	78.74

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	79.94
2位	↘	AIG損保	77.21
3位	↗	損保ジャパン日本興亜	77.16

事故対応に関する満足度			
順位		保険会社名	ポイント
1位	→	AIG損保	81.40
2位	→	三井住友海上火災保険	80.14
3位	↗	ソニー損害保険	80.13

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 11 年連続のトップに。

また上位 10 社のうち 7 社が、ダイレクト系損保となりました。なお 2019 年 10 月の消費増税や 2020 年 4 月の民法改正に伴い、自動車の修理費や人身事故の保険金支払いが増加することを受けて、代理店系損保の大手が、2020 年 1 月から約 5 年ぶりに保険料を引き上げます。このことなどから、ダイレクト系損保と代理店系損保の保険料の差は、今後ますます開いていくことが予想されます。

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

毎年順位を上げているソニー損害保険（ダイレクト系損保）が 1 位に。

また補償内容部門でも、上位 10 社のうち 6 社がダイレクト系損保と半数以上を占める結果となりました。補償の種類の高さに加え、保険料とのバランスを見ながら自身に合った補償内容や付帯サービスを柔軟に組み合わせられる商品が高い満足度を得ています。

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。

全体で見ると、上位 10 社中 6 社が代理店系損保となっています。代理店系損保は、担当者が日頃から顧客と接して、家族構成や年齢、保険への理解度などを踏まえたうえで、きめ細かい提案やアドバイスをしてくれる点が評価されているようです。

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

AIG 損保（※1）（代理店系損保）が 4 年連続 1 位を獲得。

上位 10 社中 7 社が代理店系損保となりました。いずれの保険会社も事故対応専門の窓口を設置し、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、代理店系損保の場合は加えて、事故時の混乱した精神状態の時に顔見知りの担当者に対応してくれるため、満足度が高くなる傾向にあると考えられます。

（※1）2018 年に「AIU 損害保険」より商号変更

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：2019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：2019年11月1日～11月12日

回答者数：4,693人

男女比率：男性 72.4%、女性 27.6%

年代比率：20代 5.0%、30代 24.0%、40代 24.1%、50代 23.4%、60歳以上 23.5%

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、損保ジャパン日本興亜、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】（2019年9月現在）

月間利用者数約 5,717 万人、月間ページビュー6 億 624 万 PV

<利用者内訳> PC：1,927 万人 スマートフォン：3,789 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>