

価格.com

「買ってよかった」をすべてのひとに。

2023年1月31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 2023」を発表

今年も「ダイレクト系」損保が高評価

補償内容の満足度に加え、保険料や顧客対応を評価された2社が上位

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 2023」を2023年1月31日（火）に発表しました。

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

結果について

総合満足度上位3社は昨年からの順位の変動なく、ダイレクト系損保が占める結果となりました。充実した補償と丁寧な顧客対応でありながら、保険料は比較的安く抑えられている点が高い評価を得ている要因と考えられます。

セゾン自動車火災保険は、「保険料」と「補償内容」の評価が昨年からの引き続き高く1位となりました。2位のソニー損害保険は三部門で満足度が高く、特に「顧客対応」については4年連続1位という結果となりました。3位の三井ダイレクト損害保険はそれぞれの部門で評価を得ています。

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	→	セゾン自動車火災保険	79.31	4位	↗	チューリッヒ保険会社	77.58
2位	→	ソニー損害保険	79.24	5位	↘	イーデザイン損害保険	77.34
3位	→	三井ダイレクト損害保険	78.02	6位	→	SBI損害保険	77.22

【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	→	セゾン自動車火災保険	80.87
2位	↗	チューリッヒ保険会社	80.53
3位	↘	SBI損害保険	80.33

補償内容に関する満足度			
順位		保険会社名	ポイント
1位	→	セゾン自動車火災保険	81.04
2位	→	ソニー損害保険	79.88
3位	→	イーデザイン損害保険	79.56

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	80.06
2位	↗	日新火災海上保険	79.35
3位	↗	AIG損保	78.94

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	82.46
2位	↗	日新火災海上保険	81.97
3位	↘	ソニー損害保険	80.39

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

昨年同様、セゾン自動車火災保険がトップに。必要な補償を組み合わせながらも、記名被保険者の年齢や居住地、等級といった細かな設定により保険料を割り引くダイレクト系損保が今年も上位を占めました。

またドライブレコーダーやセンサーなどの車載機器で計測した走行距離や運転特性などの情報をもとに、保険料算出や、運転レポートなどのサービス提供を行うテレマティクス保険も出てきています。

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

同部門でもセゾン自動車火災保険が今年も1位となり、2位ソニー損害保険、3位イーデザイン損保も昨年と同順位となりました。メインの補償以外に、ロードサービスや弁護士特約、個人賠償責任特約などのオプションも充実していて、自分に必要な補償を選んで契約することができます。

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

昨年同様、顧客対応部門ではソニー損害保険（ダイレクト系損保）が1位となりました。電話対応に加えメールやチャットなどさまざまな方法での問い合わせも可能です。

昨年より大きく順位を上げた、2位日新火災海上保険と3位AIG損保はいずれも代理店型損保です。代理店型損保の特徴としては、担当者との対面での手続きやサポートが可能な点などが挙げられます。

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

昨年の2位から1つ順位を上げてAIG損保がトップに。日新火災海上保険は昨年の7位から大きく順位を上げ2位。今年は上位5社中4社が代理店型損保になりました。どの保険会社も24時間365日の事故受付対応を行っていますが、代理店型損保では、保険会社に加えて、代理店においても事故対応に携わることもあります。

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そろった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：2022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：2022年11月16日～11月23日

回答者数：3,989人

男女比率：男性74.6%、女性25.4%

年代比率：20代6.0%、30代23.0%、40代17.8%、50代24.6%、60歳以上28.6%

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

【価格.com サイトデータ】（2022年9月現在）

月間利用者数：4,680万人、月間総ページビュー：3億6,001万PV

<利用者内訳> PC：1,350万人、スマートフォン：3,329万人

※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利用者数です（特定のブラウザ、OS等によっては一定期間経過後に再訪した利用者を重複計測する場合があります）。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>