

価格.com

「買ってよかった」をすべてのひとに。

2024年1月4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 2024」を発表

今年もダイレクト系損保が上位を占める

「顧客対応」「事故対応」では代理店型損保も高評価に

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 2024」を2024年1月4日（木）に発表しました。

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

結果について

今年も総合満足度上位はダイレクト系損保が占める結果となりました。

1位は、昨年2位のソニー損害保険です。例年ソニー損害保険は各部門における評価が高く、満足度の高いサービスを維持していることがわかります。昨年6位のSBI損害保険は、今年2位と大きく順位を上げました。保険料部門で1位となり総合満足度の向上につながりました。3位は補償内容の評価が高いセゾン自動車火災保険となり、昨年に引き続きランキング上位となりました。

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	79.87	4位	→	チューリッヒ保険会社	77.80
2位	↗	SBI損害保険	78.18	5位	↘	三井ダイレクト損害保険	77.43
3位	↘	セゾン自動車火災保険	77.82	6位	↗	楽天損保	76.10

【各部門の結果】

部門別にみると「保険料」「補償内容」ではダイレクト系損保の評価が高く、「顧客対応」と「事故対応」では代理店型損保も上位に入る結果となりました。

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	80.72
2位	→	チューリッヒ保険会社	80.11
3位	↗	楽天損保	78.62

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	81.14
2位	↘	セゾン自動車火災保険	79.84
3位	→	イーデザイン損害保険	79.14

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	80.78
2位	↗	東京海上日動火災保険	79.33
3位	→	AIG損保	78.54

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	82.72
2位	↗	東京海上日動火災保険	81.42
3位	→	ソニー損害保険	80.69

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

昨年3位のSBI損保がトップに。2位は昨年同様チューリッヒ保険会社、3位は昨年8位の楽天損保となりました。

必要な補償を自由に選び保険料を抑え、加えて多くの割引があるダイレクト系損保が引き続き人気となっています。早期契約割引、証券不要割引、自動ブレーキ割引、2台目割引などさまざまな割引のほか、独自のポイント付与サービスを提供する保険会社もあります。

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

昨年と上位3社の組み合わせは変わらず、1位は昨年2位から一つ順位を上げたソニー損害保険、2位はセゾン自動車火災保険、3位はイーデザイン損害保険となりました。

3社ともダイレクト系損保で、ロードサービスを充実させていることが特徴です。また契約前の補償選択時には、各種補償の詳細説明や重複補償の注意喚起を行うなど、ユーザーにとって納得のいく選択ができるよう取り組んでいます。

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

5年連続でソニー損害保険（ダイレクト系損保）が1位となりました。同社では「手話・筆談サービス」「外国語通訳サービス」などを、それぞれお客さまのニーズに合わせて提供しています。

昨年7位より大きく順位を上げ2位となった代理店型損保の東京海上日動火災保険では、メタバース（仮想空間）で保険相談ができる新しい取り組みを始めています。同じく代理店型のAIG損保は、昨年に引き続き3位となりました。

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

1位日新火災海上保険、2位東京海上日動火災保険と代理店型損保が上位となりました。3位は昨年同様ソニー損害保険です。

丁寧で迅速な事故対応のために、全国各地のサービス拠点への専任スタッフの配置、現場かけつけ（急行）サービスの提供などを行っています。また、事故対応方法について対人・対物ごとに細分化した詳細な説明や、事故の連絡・事故現場写真の受付をWebやアプリで行うなど、代理店型損保でもインターネットを積極的に活用しています。

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】

調査対象：2023年4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

調査方法：大手調査会社によるモニターを対象にしたWebアンケート（カカクコム調べ）

調査期間：2023年10月13日～2023年10月23日

有効回答数：3,983件

男女比率：男性74.6%、女性25.4%

年代比率：20代6.0%、30代22.3%、40代17.2%、50代23.0%、60歳以上31.4% ※小数点以下第二位を四捨五入し表記しています

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】（2023年9月現在）

月間利用者数：3,663万人、月間総ページビュー：2億9,617万PV

<利用者内訳> PC：1,033万人、スマートフォン：2,631万人

※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>