

2022年7月13日  
J.D. パワー ジャパン

## J.D. パワー 2022 年米国自動車保険顧客満足度調査<sup>SM</sup>

～満足度が横ばいの中、利用ベース保険<sup>\*1</sup>が注目の的～

CS（顧客満足度）に関する調査・コンサルティングの国際的な専門機関である J.D. Power（本社：米国ミシガン州トロイ）は、現地時間6月13日に、**J.D. Power 2022 U.S. Auto Insurance Study<sup>SM</sup>（J.D. パワー 2022 年米国自動車保険顧客満足度調査<sup>SM</sup>）**の結果を発表した。

本調査はカリフォルニア州、中央部、フロリダ州、大西洋側中部、ニューイングランド地方、ニューヨーク州、中央北部、北西部、南東部、南西部、テキサス州の11エリアに分け、自動車保険の満足度を聴取している。

### 業界全体で保険料の大幅引き上げにより、顧客維持のための新たなアプローチが必要

重大衝突事故の記録的な件数、中古車価格の高騰、修理費の値上がりの影響を受け、保険料の引き上げか、廃業か、と自動車保険会社にとって好ましくないシナリオが作り出された。本調査によると、保険料に対する顧客満足度は急激に低下しているものの、顧客エンゲージメントに向けた業界の素晴らしい努力により、総合満足度は昨年とほぼ同水準に保たれている。

\*1「利用ベース保険（UBI: Usage Based Insurance）」とは自動車に搭載された通信機器を利用して収集したデータに基づき、使用状況や運転行動に基づいて保険料を計算する自動車保険

2022年調査の主なポイントは以下の通り：

### 保険料の引き上げが顧客満足度の上昇を抑制

本年調査の業界平均の総合満足度スコアは834ポイント（1,000ポイント満点）で、前年（835ポイント）から－1ポイントとほぼ同水準を保った。しかし、保険料に対する満足度は769ポイントで前年比－5ポイントと大幅に低下した。

### 利用ベース保険の加入率は記録的な高さ

テレマティクス技術による運転習慣のモニタリングによって、リスクと保険料を変動させる利用ベース保険への加入率は、2016年から倍になり、現在では全体の16%を占めている。利用ベース保険加入者の保険料に対する満足度は、全体平均より59ポイント高い。

### 悪いニュースは事前に伝えることが得策

保険料引き上げは顧客満足度にとって良い前兆ではないが、保険会社が保険料の引き上げについて顧客に事前に積極的に通知することで、保険料引き上げがもたらすマイナスな影響を軽減することが可能である。事前に保険会社からの保険料引き上げの通知を受けた顧客は、2016年の44%から59%に増え、事前通知を受けた契約者の総合満足度スコ

アは全体平均より 37 ポイント高い。また、こうした通知において、電話が最も効果的なチャネルであることもわかった。

### **契約者のオンラインセルフサービスツールの利用は代理店にメリット**

契約者がデジタルチャネル（オンラインのセルフサービスツール）とライブチャネル（代理店、カスタマーサービス担当者等とのやり取り）の両方を経験した場合、ライブチャネルに対する顧客満足度は向上する。その理由は、顧客が代理店やカスタマーサービス担当者とのより貴重な時間を過ごす一方で、オンラインで取引を迅速に処理することができ、効率的であるからである。マルチチャネル戦略は成功するアプローチであり、デジタル志向の顧客に対してライブチャネルを追加する場合も同様である。

### **J.D. パワー インシュアランス・インテリジェンス部門ディレクター、ロバート・ラジアックのコメント**

「現在は自動車保険会社にとって厳しい状況ではある。しかし、現在のインフレ環境の中でも顧客満足度を高めることや顧客の困り込みをすることは不可能ではない。J.D. パワーはデータから保険会社にとって2つの明るい傾向を見出した。1点目は、保険料の引き上げがもたらすマイナスの影響は、保険会社が透明性を保ち、事前に顧客に通知することで軽減することが可能であるということである。2点目は、利用ベース保険が急速に成長し、加入者が過去最多となり、これらの利用体験を通じて総合満足度が大幅に上昇したということである。」

### **エリア別顧客満足度ランキング首位ブランド**

- 【カリフォルニア州】 Wawanesa（ワワネサ）（879 ポイント、3年連続）
- 【中央部】 Shelter（シェルター）（866 ポイント、2年連続）
- 【フロリダ州】 The Hartford（ハートフォード）（860 ポイント）
- 【大西洋側中部】 Erie Insurance（エリー）（867 ポイント）
- 【ニューイングランド地方】 Amica Mutual（アマカ）（862 ポイント、10年連続）
- 【ニューヨーク州】 New York Central Mutual（ニューヨーク・セントラル・ミューチュアル）（834 ポイント）
- 【中央北部】 Erie Insurance（エリー）（876 ポイント、2年連続）
- 【北西部】 The Hartford（ハートフォード）（842 ポイント）
- 【南東部】 Farm Bureau Insurance - Tennessee（テネシー・ファーム・ビューロー）（876 ポイント、11年連続）
- 【南西部】 State Farm（ステート・ファーム）（848 ポイント）
- 【テキサス州】 Texas Farm Bureau（テキサス・ファーム・ビューロー）（873 ポイント、11年連続）

#### **《 J.D. パワー 2022 年米国自動車保険顧客満足度調査<sup>SM</sup> 概要》**

年に1回、自動車保険契約者を対象に、契約している自動車保険に対する満足度を聴取し明らかにする調査。今回で23回目の実施となる。

- 実施期間：2022年1月～4月
- 調査方法：インターネット調査
- 調査対象：自動車保険契約者
- 調査回答者数：36,935人

総合的な顧客満足度に影響を与えるファクターを設定し、各ファクターの詳細評価項目に関するユーザーの評価を基に1,000ポイント満点で総合満足度スコアを算出。総合満足度を構成するファクターはアルファベット順に、「保険証券・支払方法」、「保険金支払」、「顧客対応」、「契約内容」、「保険料」となっている。

\*本報道資料は、現地時間 2022 年 6 月 13 日に米国で発表されたリリースを要約したものです。

原文リリースはこちら

<https://www.jdpower.com/business/press-releases/2022-us-auto-insurance-study>

\*J.D. パワーが調査結果を公表する全ての調査は、J.D. パワーが第三者機関として自主企画し実施したものです。

**【ご注意】**本紙は報道用資料です。弊社の許可なく本資料に掲載されている情報や結果を広告や販促活動に転用することを禁じます。

《本リリースに関するお問い合わせ》

株式会社 J.D. Power Japan

メディア関係者様お問い合わせ：北見（コーポレート コミュニケーション）

Tel：03-6809-2996 E-mail：release@jdpa.com

調査レポート購読等お問い合わせ：西川（GBI 部門 ファイナンス インダストリー）

Tel：03-6809-2987/ 080-3704-6219 E-mail：japanGBIPractice@jdpa.com

J.D. パワーについて：

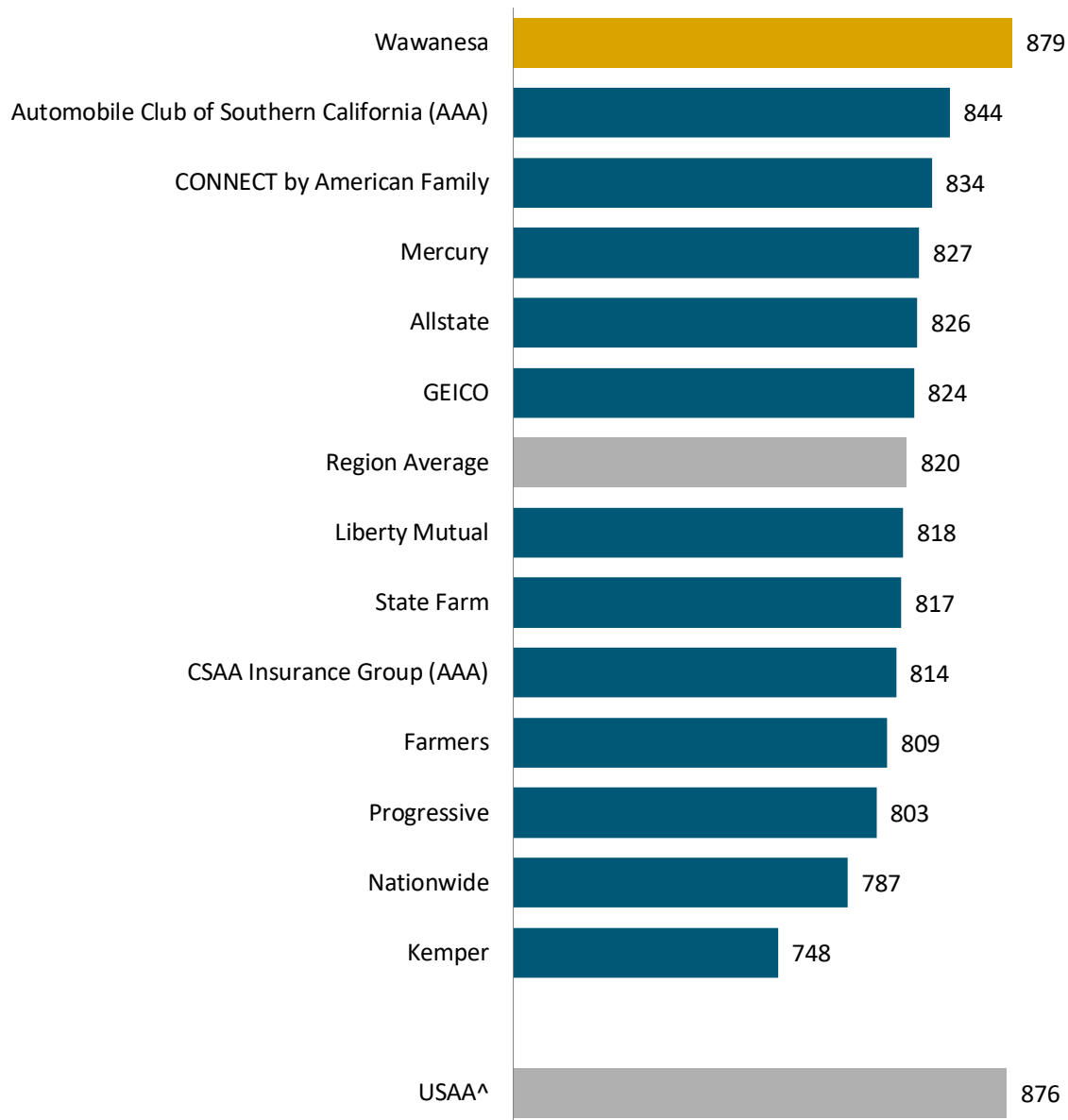
J.D. パワー（本社：米国ミシガン州トロイ）は消費者のインサイト、アドバイザリーサービス、データ分析における国際的なマーケティングリサーチカンパニーです。50 年以上にわたり、ビッグデータや AI、アルゴリズムモデリング機能を駆使し、消費者行動を捉え、世界を牽引する企業に、ブランドや製品との顧客の相互作用に関する鋭い業界インテリジェンスを提供するパイオニアです。

# J.D. Power 2022 U.S. Auto Insurance Study<sup>SM</sup>

## Overall Customer Satisfaction Index Ranking

(Based on a 1,000-point scale)

### California



Note: <sup>^</sup>Brand is not rank eligible because it does not meet study award criteria.

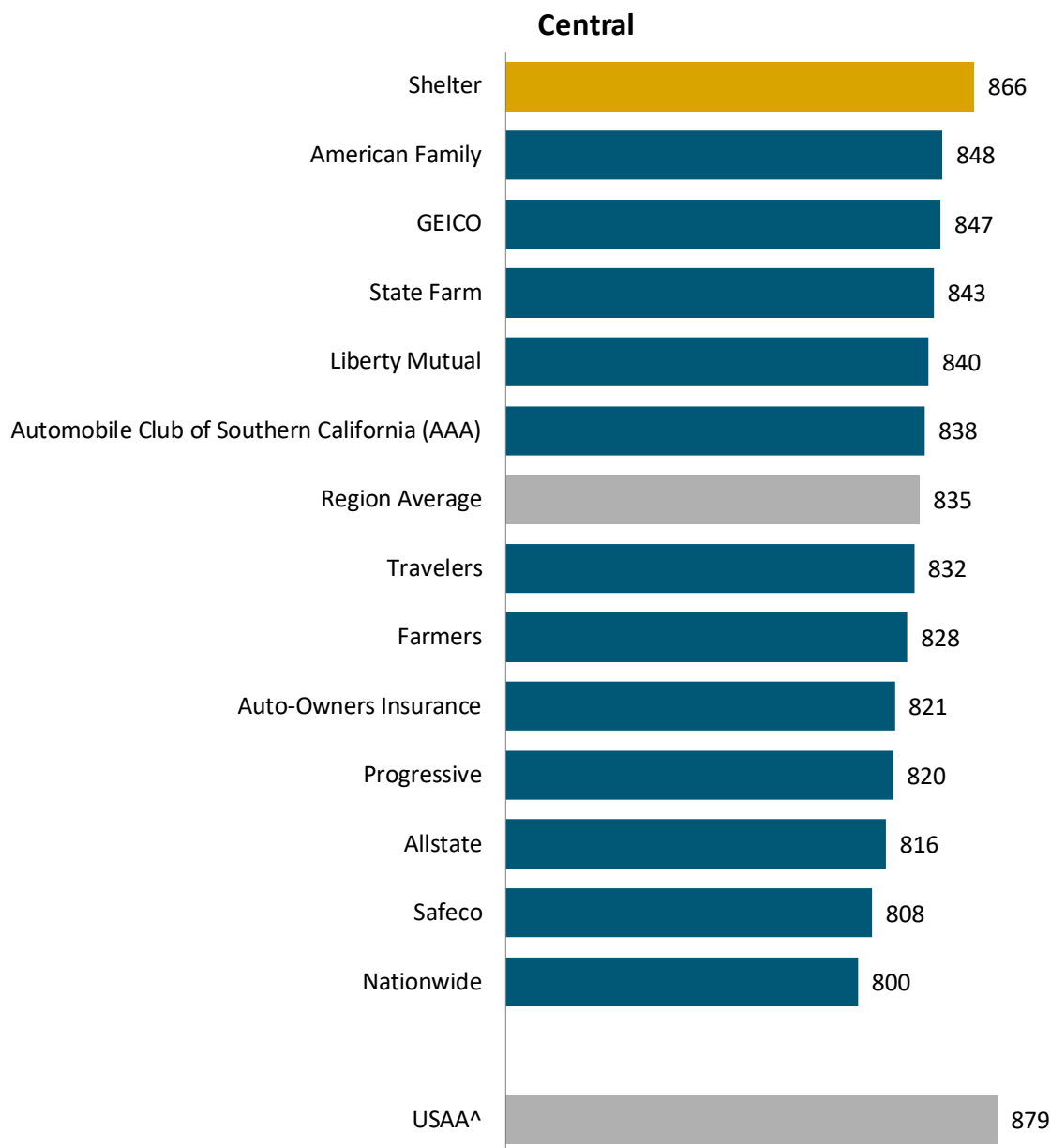
Source: J.D. Power 2022 U.S. Auto Insurance Study<sup>SM</sup>

Charts and graphs extracted from this press release for use by the media must be accompanied by a statement identifying J.D. Power as the publisher and the study from which it originated as the source. Rankings are based on numerical scores, and not necessarily on statistical significance. No advertising or other promotional use can be made of the information in this release or J.D. Power survey results without the express prior written consent of J.D. Power.

# J.D. Power 2022 U.S. Auto Insurance Study<sup>SM</sup>

## Overall Customer Satisfaction Index Ranking

(Based on a 1,000-point scale)



Note: ^Brand is not rank eligible because it does not meet study award criteria;

Central includes Arkansas, Iowa, Kansas, Minnesota, Missouri, Nebraska, North Dakota, Oklahoma and South Dakota.

Source: J.D. Power 2022 U.S. Auto Insurance Study<sup>SM</sup>

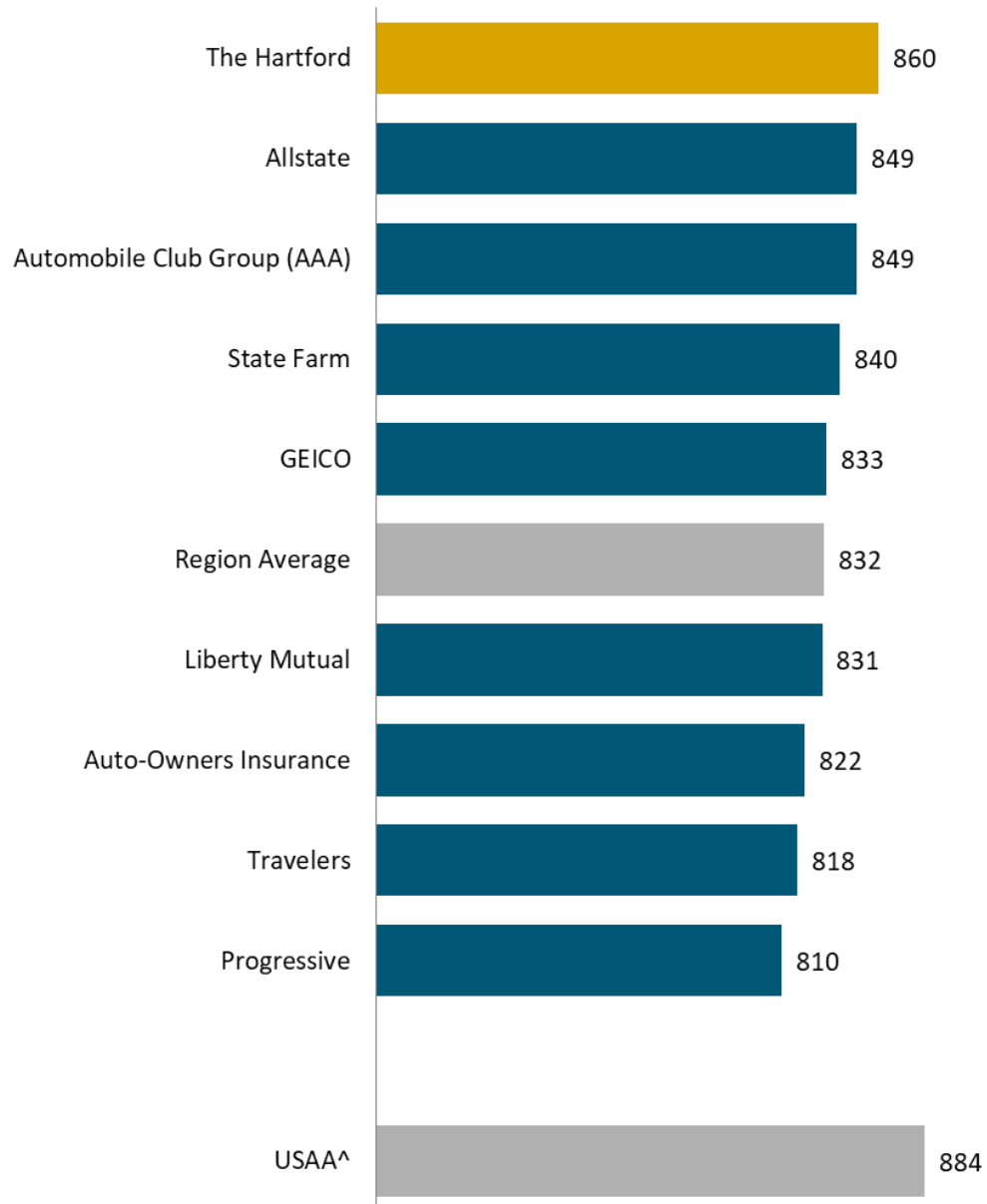
Charts and graphs extracted from this press release for use by the media must be accompanied by a statement identifying J.D. Power as the publisher and the study from which it originated as the source. Rankings are based on numerical scores, and not necessarily on statistical significance. No advertising or other promotional use can be made of the information in this release or J.D. Power survey results without the express prior written consent of J.D. Power.

# J.D. Power 2022 U.S. Auto Insurance Study<sup>SM</sup>

## Overall Customer Satisfaction Index Ranking

(Based on a 1,000-point scale)

### Florida



Note: In alphabetical order if there are tie scores.

^Brand is not rank eligible because it does not meet study award criteria.

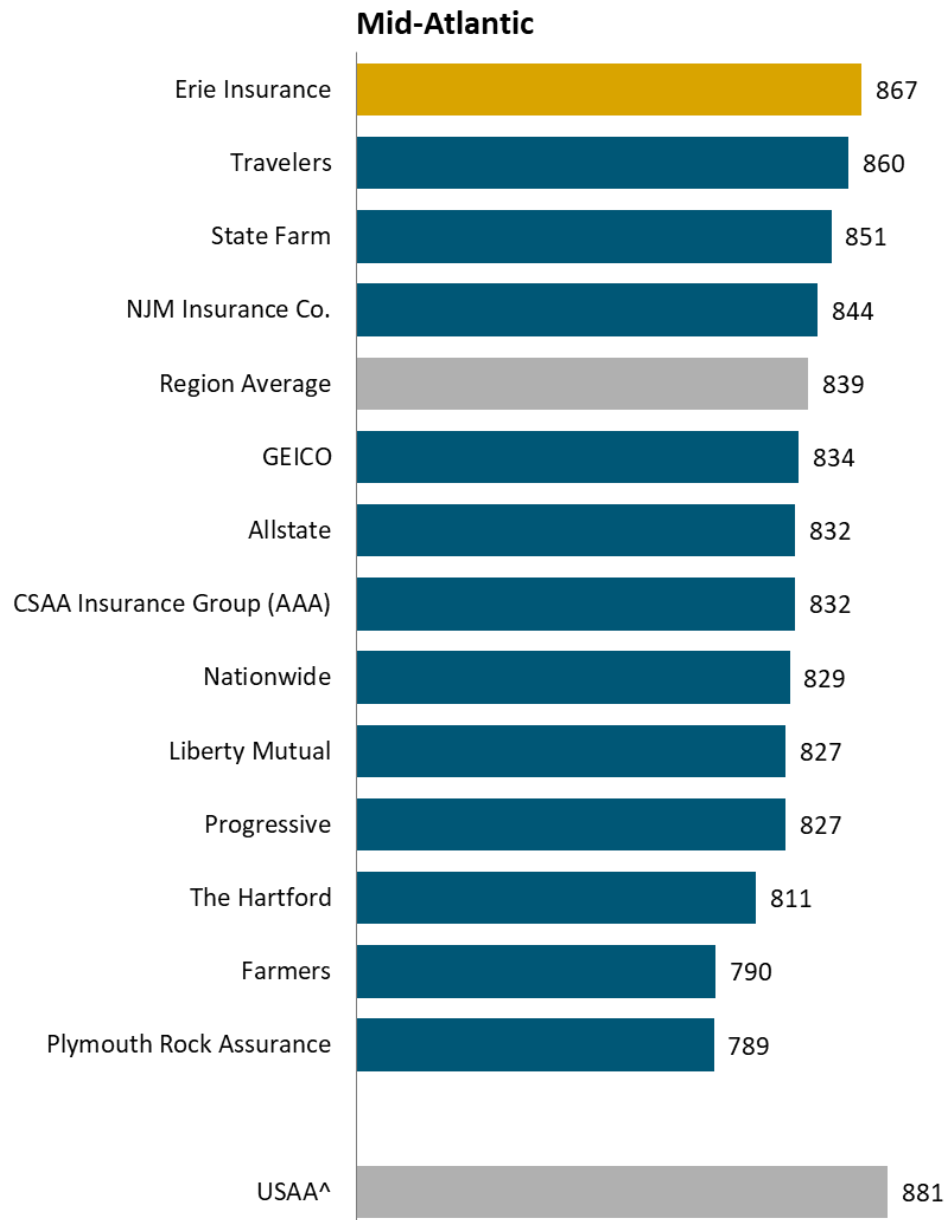
Source: J.D. Power 2022 U.S. Auto Insurance Study<sup>SM</sup>

Charts and graphs extracted from this press release for use by the media must be accompanied by a statement identifying J.D. Power as the publisher and the study from which it originated as the source. Rankings are based on numerical scores, and not necessarily on statistical significance. No advertising or other promotional use can be made of the information in this release or J.D. Power survey results without the express prior written consent of J.D. Power.

# J.D. Power 2022 U.S. Auto Insurance Study<sup>SM</sup>

## Overall Customer Satisfaction Index Ranking

(Based on a 1,000-point scale)



Note: In alphabetical order if there are tie scores.

^Brand is not rank eligible because it does not meet study award criteria;

Mid-Atlantic includes Delaware, District of Columbia, Maryland, New Jersey, Pennsylvania, Virginia and West Virginia.

Source: J.D. Power 2022 U.S. Auto Insurance Study<sup>SM</sup>

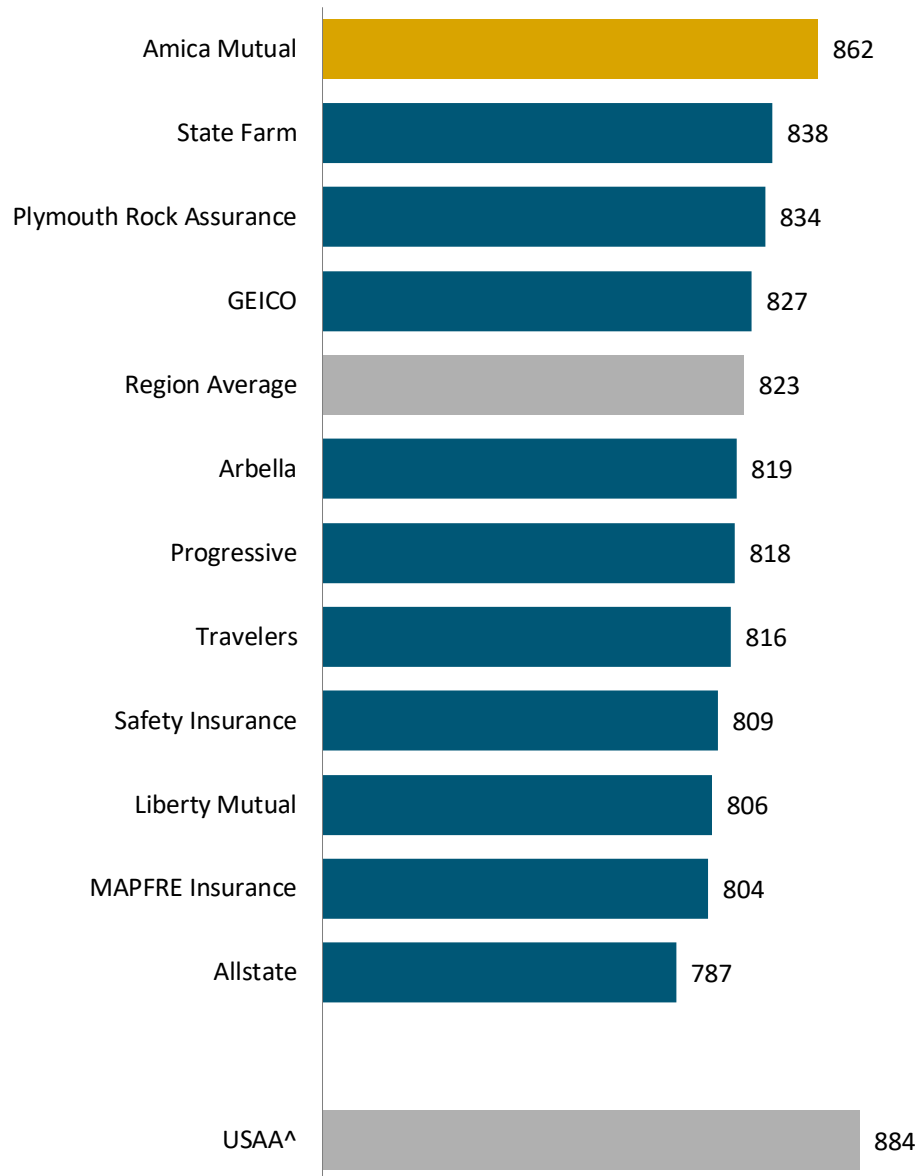
Charts and graphs extracted from this press release for use by the media must be accompanied by a statement identifying J.D. Power as the publisher and the study from which it originated as the source. Rankings are based on numerical scores, and not necessarily on statistical significance. No advertising or other promotional use can be made of the information in this release or J.D. Power survey results without the express prior written consent of J.D. Power.

# J.D. Power 2022 U.S. Auto Insurance Study<sup>SM</sup>

## Overall Customer Satisfaction Index Ranking

(Based on a 1,000-point scale)

### New England



Note: ^Brand is not rank eligible because it does not meet study award criteria;

New England includes Connecticut, Maine, Massachusetts, New Hampshire, Rhode Island and Vermont.

Source: J.D. Power 2022 U.S. Auto Insurance Study<sup>SM</sup>

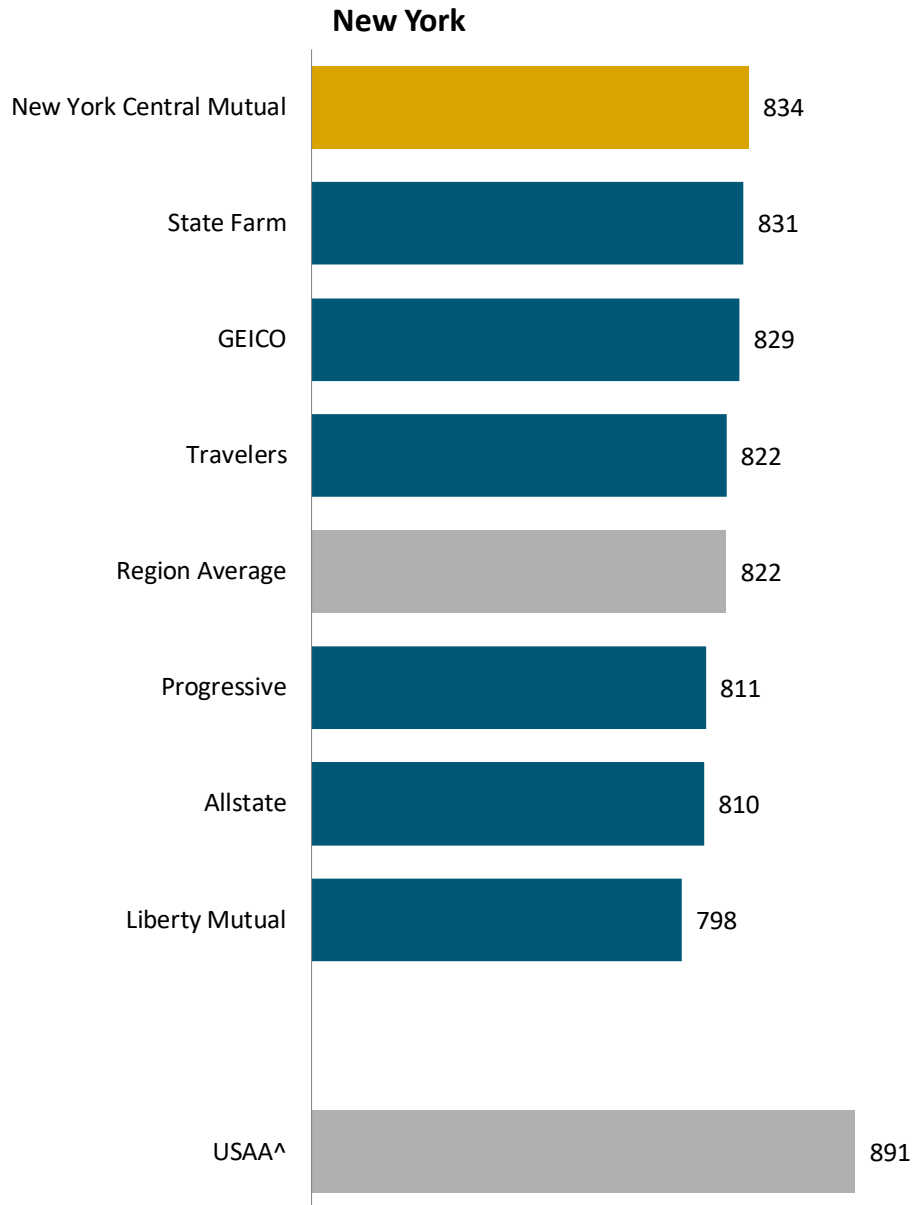
Charts and graphs extracted from this press release for use by the media must be accompanied by a statement identifying J.D. Power as the publisher and the study from which it originated as the source. Rankings are based on numerical scores, and not necessarily on statistical significance. No advertising or other promotional use can be made of the information in this release or J.D. Power survey results without the express prior written consent of J.D. Power.



# J.D. Power 2022 U.S. Auto Insurance Study<sup>SM</sup>

## Overall Customer Satisfaction Index Ranking

(Based on a 1,000-point scale)



Note: ^Brand is not rank eligible because it does not meet study award criteria.

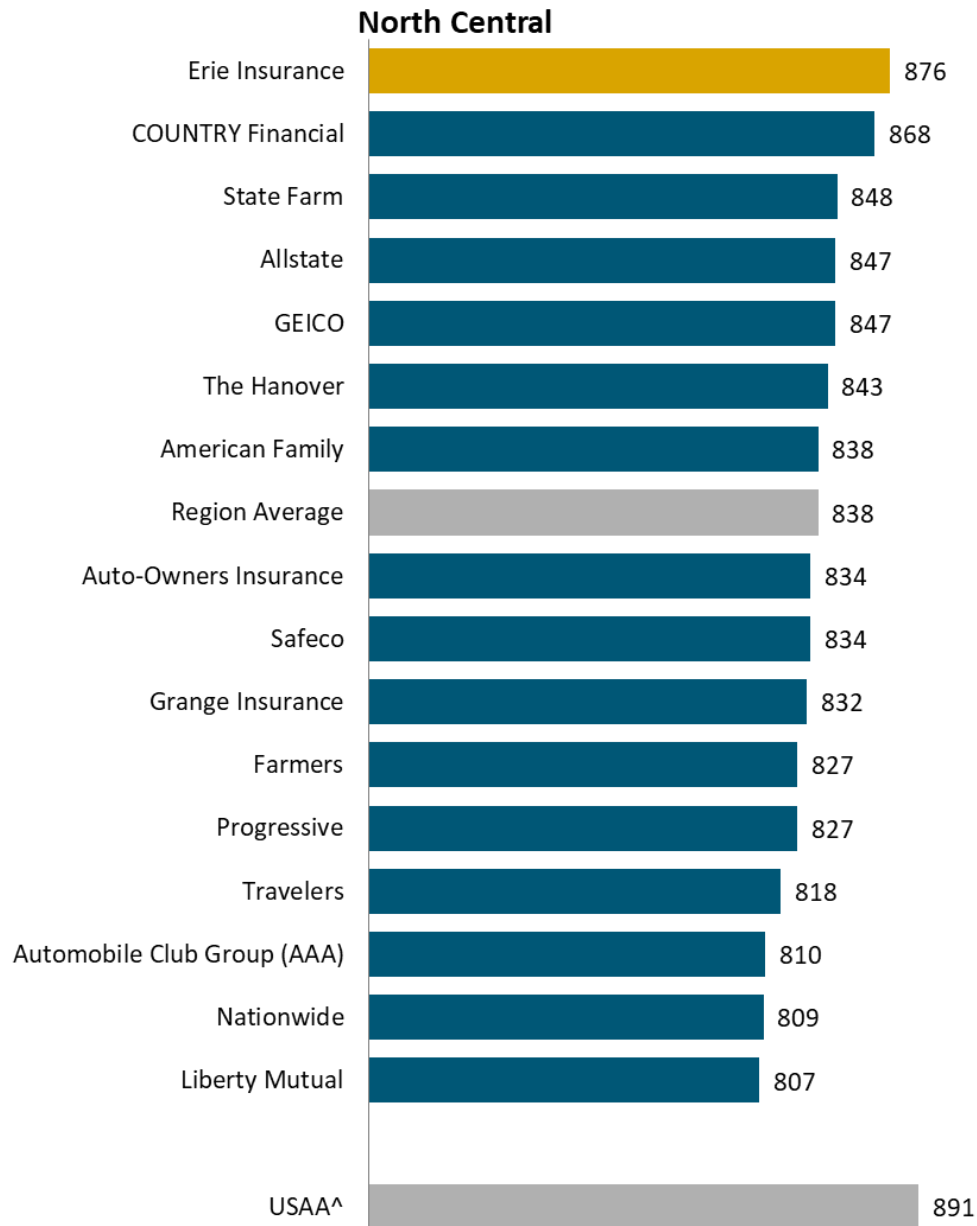
Source: J.D. Power 2022 U.S. Auto Insurance Study<sup>SM</sup>

Charts and graphs extracted from this press release for use by the media must be accompanied by a statement identifying J.D. Power as the publisher and the study from which it originated as the source. Rankings are based on numerical scores, and not necessarily on statistical significance. No advertising or other promotional use can be made of the information in this release or J.D. Power survey results without the express prior written consent of J.D. Power.

# J.D. Power 2022 U.S. Auto Insurance Study<sup>SM</sup>

## Overall Customer Satisfaction Index Ranking

(Based on a 1,000-point scale)



Note: In alphabetical order if there are tie scores.

^Brand is not rank eligible because it does not meet study award criteria;

North Central includes Illinois, Indiana, Michigan, Ohio and Wisconsin.

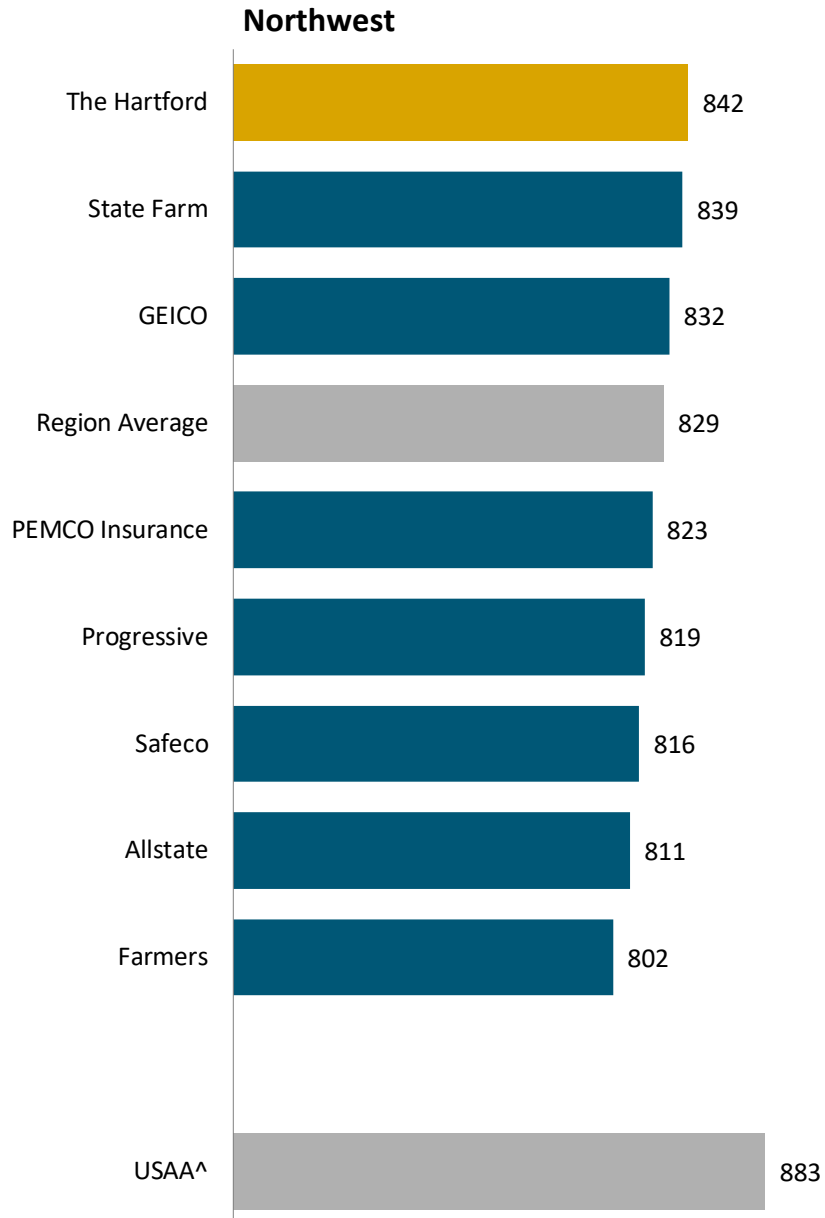
Source: J.D. Power 2022 U.S. Auto Insurance Study<sup>SM</sup>

Charts and graphs extracted from this press release for use by the media must be accompanied by a statement identifying J.D. Power as the publisher and the study from which it originated as the source. Rankings are based on numerical scores, and not necessarily on statistical significance. No advertising or other promotional use can be made of the information in this release or J.D. Power survey results without the express prior written consent of J.D. Power.

# J.D. Power 2022 U.S. Auto Insurance Study<sup>SM</sup>

## Overall Customer Satisfaction Index Ranking

(Based on a 1,000-point scale)



Note: ^Brand is not rank eligible because it does not meet study award criteria;  
Northwest includes Idaho, Montana, Oregon, Washington and Wyoming.

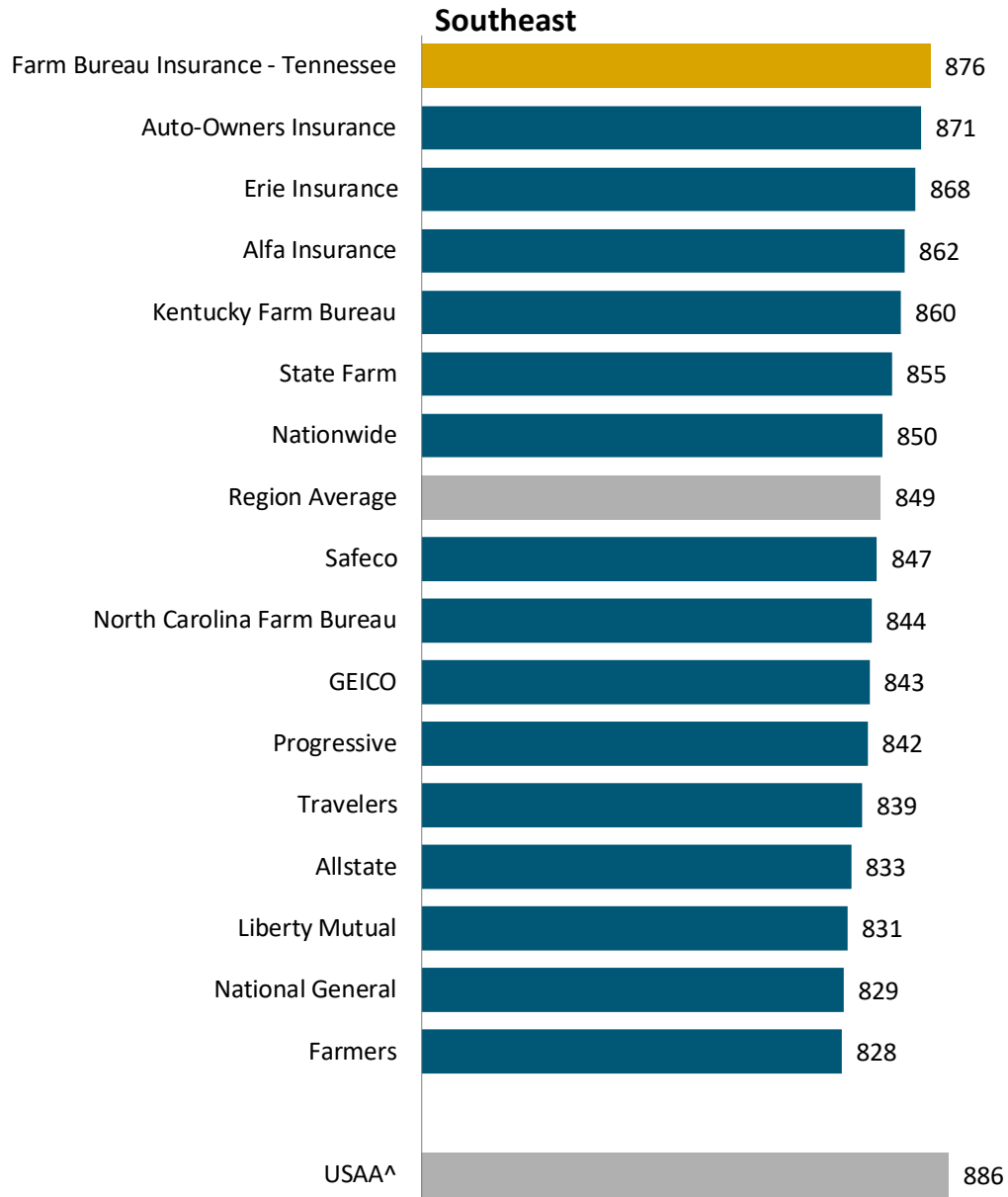
Source: J.D. Power 2022 U.S. Auto Insurance Study<sup>SM</sup>

Charts and graphs extracted from this press release for use by the media must be accompanied by a statement identifying J.D. Power as the publisher and the study from which it originated as the source. Rankings are based on numerical scores, and not necessarily on statistical significance. No advertising or other promotional use can be made of the information in this release or J.D. Power survey results without the express prior written consent of J.D. Power.

# J.D. Power 2022 U.S. Auto Insurance Study<sup>SM</sup>

## Overall Customer Satisfaction Index Ranking

(Based on a 1,000-point scale)



Note: ^Brand is not rank eligible because it does not meet study award criteria;

Southeast includes Alabama, Georgia, Kentucky, Louisiana, Mississippi, North Carolina, South Carolina and Tennessee.

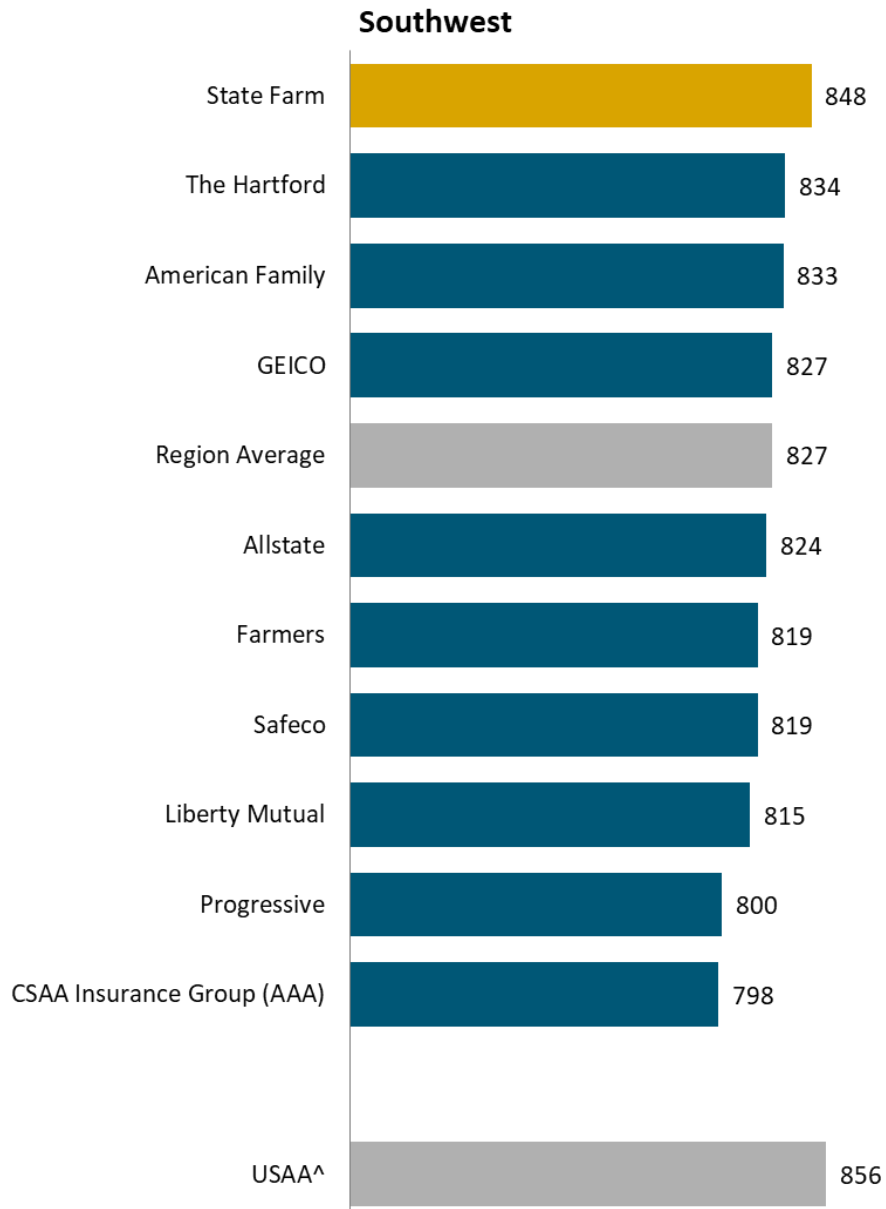
Source: J.D. Power 2022 U.S. Auto Insurance Study<sup>SM</sup>

Charts and graphs extracted from this press release for use by the media must be accompanied by a statement identifying J.D. Power as the publisher and the study from which it originated as the source. Rankings are based on numerical scores, and not necessarily on statistical significance. No advertising or other promotional use can be made of the information in this release or J.D. Power survey results without the express prior written consent of J.D. Power.

# J.D. Power 2022 U.S. Auto Insurance Study<sup>SM</sup>

## Overall Customer Satisfaction Index Ranking

(Based on a 1,000-point scale)



Note: In alphabetical order if there are tie scores.

<sup>^</sup>Brand is not rank eligible because it does not meet study award criteria;

Southwest includes Arizona, Colorado, Nevada, New Mexico and Utah.

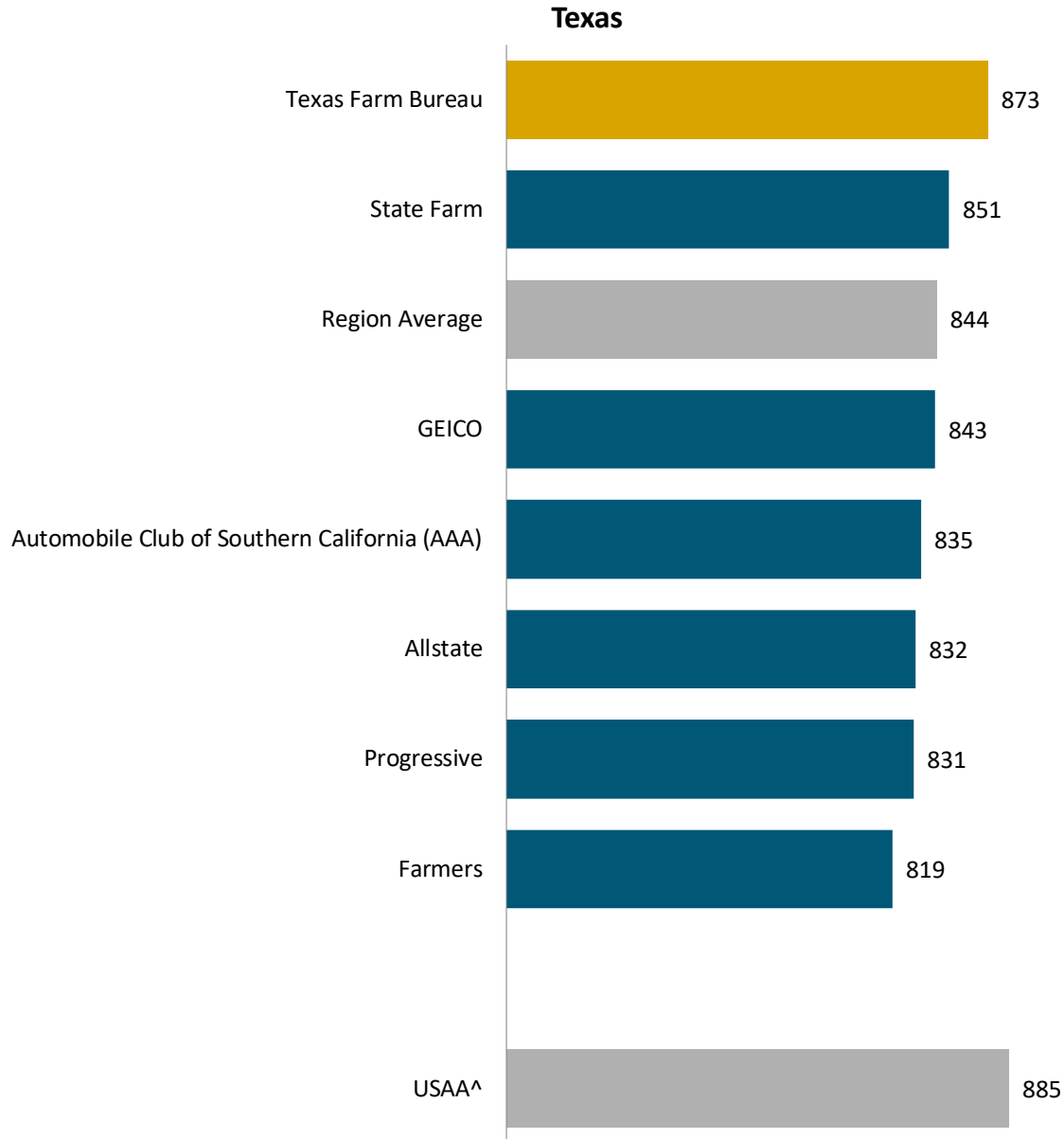
Source: J.D. Power 2022 U.S. Auto Insurance Study<sup>SM</sup>

Charts and graphs extracted from this press release for use by the media must be accompanied by a statement identifying J.D. Power as the publisher and the study from which it originated as the source. Rankings are based on numerical scores, and not necessarily on statistical significance. No advertising or other promotional use can be made of the information in this release or J.D. Power survey results without the express prior written consent of J.D. Power.

# J.D. Power 2022 U.S. Auto Insurance Study<sup>SM</sup>

## Overall Customer Satisfaction Index Ranking

(Based on a 1,000-point scale)



*Note: ^Brand is not rank eligible because it does not meet study award criteria.*

*Source: J.D. Power 2022 U.S. Auto Insurance Study<sup>SM</sup>*

*Charts and graphs extracted from this press release for use by the media must be accompanied by a statement identifying J.D. Power as the publisher and the study from which it originated as the source. Rankings are based on numerical scores, and not necessarily on statistical significance. No advertising or other promotional use can be made of the information in this release or J.D. Power survey results without the express prior written consent of J.D. Power.*