

2020年6月4日  
J.D. パワー ジャパン

## J.D. パワー 2020 年米国保険デジタル・エクスペリエンス顧客満足度調査<sup>SM</sup>

～新型コロナ感染拡大を背景に顧客の期待値が高まる中、損害保険会社のデジタル能力は向上～

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 1 日に、**J.D. Power 2020 U.S. Insurance Digital Experience Study<sup>SM</sup>（J.D. パワー 2020 年米国保険デジタル・エクスペリエンス顧客満足度調査<sup>SM</sup>）**の結果を発表した。

この調査は、損害保険会社に対して見積もりを依頼する見込み客と、典型的な保険サービスを利用している既存顧客に関するデジタル・チャンネルでの消費者体験を聴取したもので、「保険サービス(Service)部門」、「保険契約(Shopping) 部門」の 2 つのセグメントの結果を発表している。

### 保険サービス (Service) 部門では GEICO (ガイコ) が、保険契約(Shopping)部門では National General (ナショナル・ジェネラル) がそれぞれ首位

損害保険各社による消費者向けのウェブサイトとモバイルアプリのデザインへの多大な投資により、デジタル・チャンネルにおける保険サービスと保険契約に関する体験を向上させることができた。本調査によると、保険会社は情報のわかりやすさを全面的に改善したものの、多くの会社は消費者に提供する最適な情報量を見出すことに苦労している。

J.D. パワー 損害保険部門ヘッド、トム・スーパーは、「デジタル・チャンネルでの保険契約と保険会社の担当者を介さない顧客のセルフサービス型のソリューションは新型コロナウイルスの感染拡大によって脚光を浴びるようになった。感染拡大の前でさえ、損害保険会社は増大し続けるウェブサイト・モバイルアプリ経由で保険契約・保険サービスを利用する顧客や見込み客を取り込むためにデジタル面に多額の投資をしていた。全体的に見て、これらの投資の成果が見られた。保険契約と保険サービスの両方の部門で総合満足度スコアは、この 1 年で急激に上昇した。」と述べている。

本調査の共同実施者である Corporate Insight 社長、マイケル・エリソン氏は、「保険の契約と保全を行う顧客の手続きの大半がデジタルプラットフォームに移行するにしたがって、対面とデジタル・チャンネルの差は急速に失われている。これからは、適切なタイミングで適切な情報を保険会社独自の形で提供する能力は、業界のリーダーとその他の企業を分ける重要な差別化要因に益々なっていく。」と述べている。

2020 年の調査の主なポイントは以下の通り：

### 損害保険業界は現時点では顧客の期待に応えている

損害保険顧客のデジタル・エクスペリエンスにおける総合満足度は、デジタル面への過去数年間の投資が成果を上げ、保険サービス部門では前年比+9 ポイント（1,000 ポイント満点）、保険契約部門では+18 ポイント（1,000 ポイント満点）総合満足度が向上している。ただし、顧客は以前よりも多くのチャンネルを介して、より多くの情報に常にアクセスすることから、顧客のデジタル・エクスペリエンスに対する期待は高まり続けている。

## 情報過多、情報不足を避ける

デジタル・チャネルの情報量に関して適切なバランスを見つけることは損害保険会社にとっての課題である。多くの会社は複雑で拡張性の高い形で情報を提供している一方、モバイル端末での利用に力を入れている。適切な量の情報を提供することは顧客満足度の向上につながる重要な要素である。

## デジタル・チャネルにおいて独自性を形成することがカギとなる

損害保険業界は、新興のインシュアテック企業と伝統的な保険会社の競争激化に直面している。損害保険会社は総合的なブランド戦略を踏まえて、独自性を形成するためにデジタル・チャネルにおいて提供する情報を適切に取捨選択する必要がある。

## 顧客満足度ランキング

### 【保険サービス(Service)部門】

第1位：GEICO（ガイコ）（885ポイント）

第2位：Allstate（オールステート）・Liberty Mutual（リパティ・ミューチュアル）（同点、877ポイント）

### 【保険契約(Shopping)部門】

第1位：National General（ナショナル・ジェネラル）（835ポイント）

第2位：Kemper（ケンパー）（820ポイント）

第3位：Erie Insurance（エリー）（818ポイント）

## 《J.D. パワー 2020 年米国保険デジタル・エクスペリエンス顧客満足度調査<sup>SM</sup>概要》

年に一回、損害保険会社に対して見積もりを依頼する見込み客と、典型的な保険サービスを利用している既存顧客に関するデジタル・チャネルでの消費者体験に対する満足度を聴取し明らかにする調査。今年で9回目の実施となる。

- 実施期間：2020年2月～3月
- 調査方法：インターネット調査
- 調査対象：米国の損害保険のデジタル・チャネル利用者
- 調査回答者数：12,867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。顧客満足度を構成するファクターは総合満足度に対する影響度が大きい順に、「わかりやすさ」、「外観」、「重要情報の入手のしやすさ」、「サービスの範囲」、「情報の分かりやすさ」の5ファクターとなっている。※保険サービス部門、保険契約部門共通

この調査は、デジタル・インテリジェンス業界のリーダーである Centric Digital 社と金融サービスおよびヘルスケア業界における競合情報分析およびユーザーエクスペリエンス調査の大手プロバイダーである Corporate Insight 社と提携して実施しています。

\*本報道資料は、現地時間2020年6月1日に米国で発表されたり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/2020-insurance-digital-experience-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：03-4570-8410 E-mail：release@jdpa.com

業界関係者様お問い合わせ：西川（GBI ファイナンス部門）

Tel：03-4570-8400 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。企業の顧客満足度改善やパフォーマンス向上のソリューション提供のため、現在、北米、南米、アジアパシフィック、ヨーロッパでビジネスを展開しています。

Centric Digital 社について：

Centric Digital 社は、デジタル変革を測定およびナビゲートする最先端のソリューションを提供する企業です。独自のプラットフォーム DIMENSIONS™を活用し、Centric Digital は数百のブランドのベンチマーク調査を行い、複数年に亘る変革戦略を設計し、20 億ドル以上の投資ロードマップの機会を提供・管理しました。Centric Digital 社はニューヨーク市に本社を置き、シカゴとアルゼンチンのメンドーサにオフィスを構えています。詳細については、[centricdigital.com](http://centricdigital.com) にアクセスしてください。

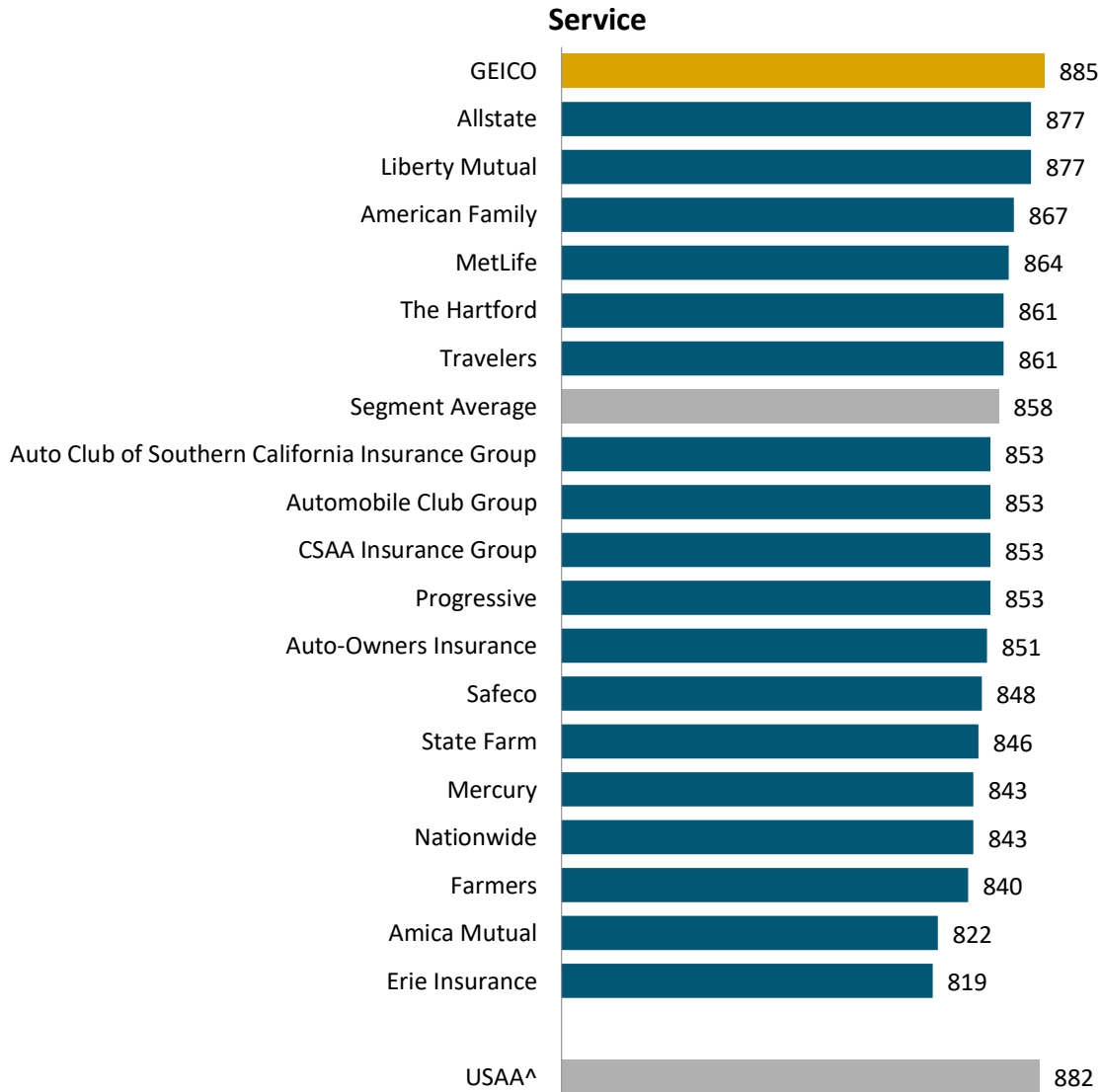
Corporate Insight 社について：

Corporate Insight 社は、25 年以上にわたり米国の主要な金融サービスおよびヘルスケア機関に対する競合情報分析、ユーザーエクスペリエンス調査、およびコンサルティングサービスの業界リーダーとして認められています。業界最高レベルの研究プラットフォームと実際の顧客体験を分析するユニークなアプローチは、企業が市場での競争力を高めるのに役立ちます。詳細については [corporateinsight.com](http://corporateinsight.com) にアクセスしてください。

# J.D. Power 2020 U.S. Insurance Digital Experience 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 2020 U.S. Insurance Digital Experience Study<sup>SM</sup>

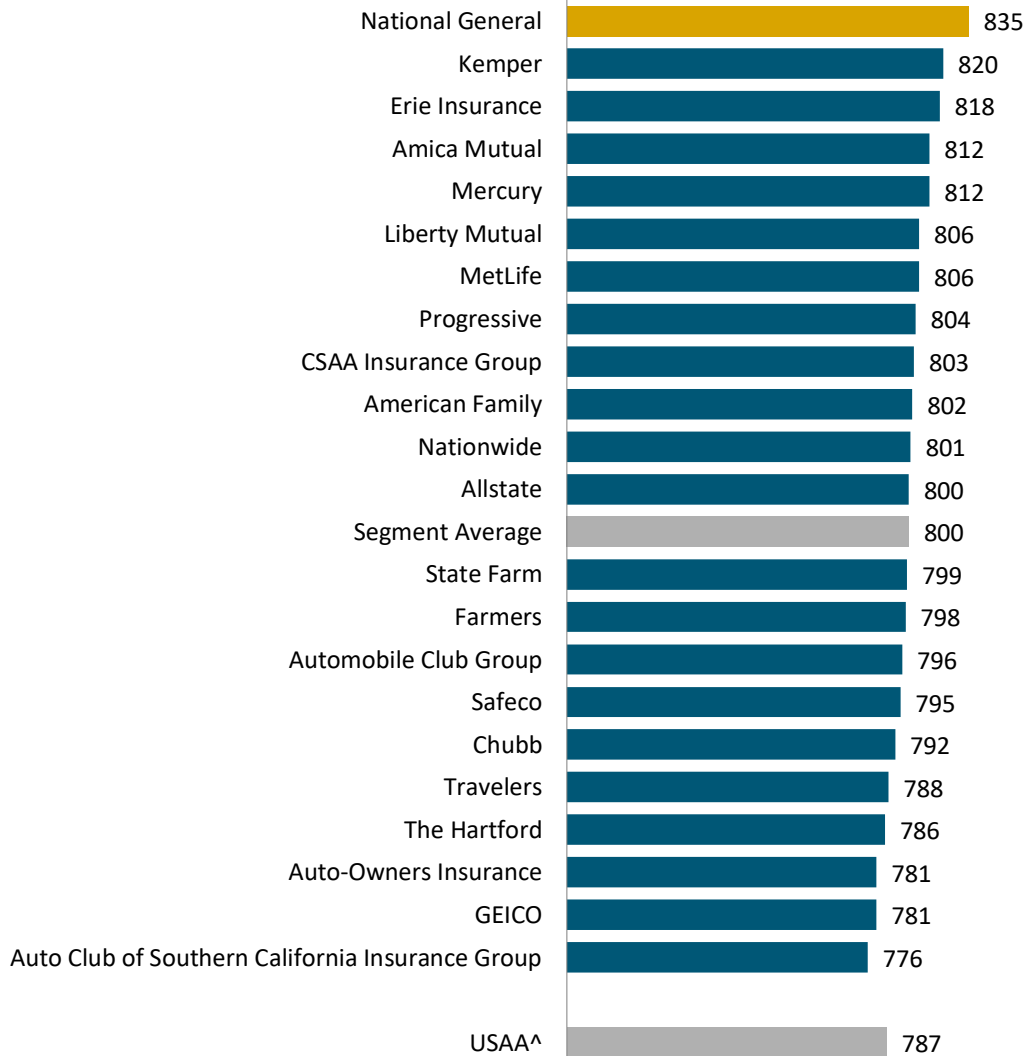
Charts and graphs extracted from this press release for use by the media must be accompanied by a statement identifying J.D. Power as the publisher and the study from which it originated as the source. Rankings are based on numerical scores, and not necessarily on statistical significance. No advertising 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 2020 U.S. Insurance Digital Experience Study<sup>SM</sup>

## Overall Customer Satisfaction Index Ranking

(Based on a 1,000-point scale)

### Shopping



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

Source: J.D. Power 2020 U.S. Insurance Digital Experience 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.