

2022年11月8日
J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2022年自動車保険契約者満足度調査SM

～「顧客対応」と「事故対応／保険金支払」を中心にダイレクト系の満足度が向上～

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株式会社 J.D. パワー ジャパン（本社：東京都港区、代表取締役社長：山本浩二、略称：J.D. パワー）は、**J.D. パワー 2022年自動車保険契約者満足度調査SM**の結果を発表した。

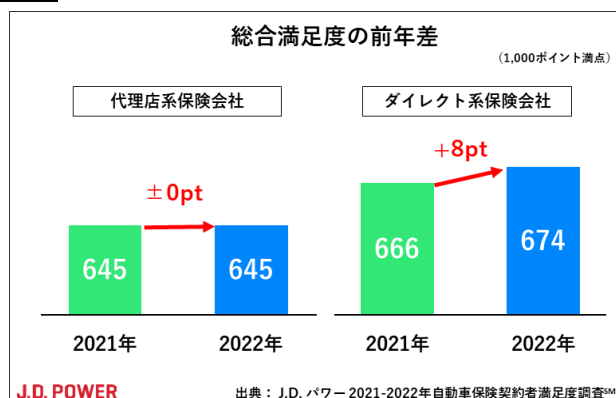
業界全体の顧客満足度、代理店系は横ばい、ダイレクト系は向上

本年調査の総合満足度は、代理店系保険会社^{*1}の部門平均は前年と同スコアの645ポイント、ダイレクト系保険会社の部門平均は前年比+8ポイントの674ポイント（共に1,000ポイント満点）となった。

前年調査（2021年11月発表）では、代理店系の顧客満足度が向上し、ダイレクト系は横ばいであったが、本年調査ではダイレクト系が向上した。

ダイレクト系は満足度を構成する全5ファクターで前年を上回っており、中でも「顧客対応」と「事故対応／保険金支払」の2つのファクターで前年比+10ポイント以上の向上となった。「顧客対応」の中でも特に「コールセンター」の満足度が大きく向上した。

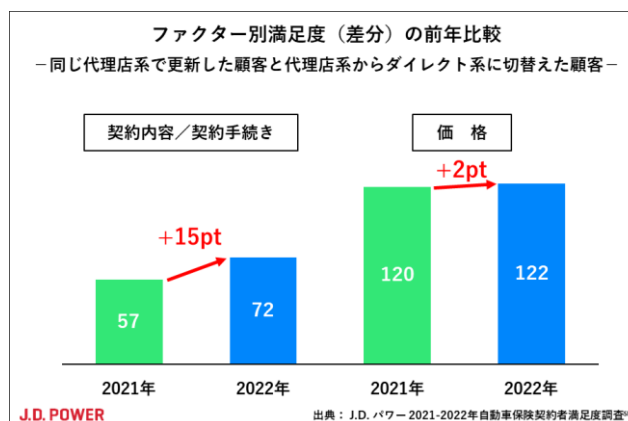
^{*1}以下、代理店系保険会社を代理店系、ダイレクト系保険会社をダイレクト系と記載。



代理店系からダイレクト系に切替えた顧客の理由に変化

前年に代理店系で契約していた顧客のうち、同じ保険会社で更新した顧客とダイレクト系の保険会社に切替えた顧客の満足度を比較したところ、ダイレクト系に切替えた顧客の満足度の方が高い傾向がある。

同じ代理店系で更新した顧客と、代理店系からダイレクト系に切替えた顧客の満足度の差は、前年同様「価格」が最も大きいですが、「契約内容／契約手続き」の差が拡大している。中でも「保険料支払い方法の豊富さ」、「手続き方法の豊富さ」、「割引範囲の妥当さ」、「契約／更新手続きのしやすさ」などの項目で大きな差が見られた。



J.D. パワー グローバル・ビジネス・インテリジェンス部門 常務執行役員 梅澤希一のコメント

「今回の調査では、代理店系の満足度が横ばいにとどまる中、ダイレクト系の満足度は「顧客対応」と「事故対応／保険金支払」の2つのファクターを中心に向上したことが明らかになった。先進技術によるドライバーの運転評価のほか、スマホ対応可能な手続きの範囲拡大などサービスの多様化・高度化が進む中、こうしたテクノロジーの高度化やコミュニケーション・チャネルの多様化を通じて顧客の満足度を高めていくことの重要性を示唆する動き

であると考えられる。顧客とのコミュニケーション手段としても、契約者ページ、メール、SMS、ウェブチャットなど顧客の都合に合わせて選択することを可能とするなど、選択肢の多様化とそれぞれのクオリティの向上が一層重要となっていると言える。」

J.D. パワー 2022 年自動車保険契約者満足度 No.1 を発表

各部門の総合満足度ランキングは下記の通り。

【代理店系保険会社部門】（対象5社）

第1位：AIG損保（671ポイント）

「契約内容／契約手続き」、「価格」、「顧客対応」、「保険証券」、「事故対応／保険金支払」の全ファクターで最高評価。

第2位：損保ジャパン（650ポイント）

第3位：東京海上日動（649ポイント）

【ダイレクト系保険会社部門】（対象7社）

第1位：ソニー損保（687ポイント）

6年連続の総合満足度第1位。「顧客対応」、「事故対応／保険金支払」の2ファクターで最高評価。

第2位：チューリッヒ（683ポイント）

「価格」ファクターで最高評価。

第3位：イーデザイン損保（681ポイント）

「契約内容／契約手続き」、「保険証券」の2ファクターで最高評価。

《 J.D. パワー 2022 年自動車保険契約者満足度調査SM 概要 》

年に1回、自動車保険（任意保険）の契約者を対象に実施し、契約保険の内容や、契約期間中の自動車事故保険金請求時の対応、新規申し込みを含む各種手続きや問合せ時の保険会社・代理店の対応実態や満足度を明らかにする調査。今回で11回目の実施となる。

■実施期間：2022年7月下旬 ■調査方法：インターネット調査

■調査対象：自動車保険（任意保険）の契約をしている人（18～99歳）

■調査回答者数：3,943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、総合満足度に対する影響度が大きい順に、「契約内容／契約手続き」（32%）、「価格」（18%）、「顧客対応」（17%）、「保険証券」（16%）、「事故対応／保険金支払」（16%）となっている（カッコ内は影響度）。商品の主な販売方法をもとに「代理店系保険会社」と「ダイレクト系保険会社」の2部門に分け、それぞれの顧客満足度を測定している。部門定義は以下のとおり。

<代理店系保険会社> 専門代理店や車の販売店などの保険代理店をベースに事業を展開する保険会社

<ダイレクト系保険会社> 代理店を介さずに主にインターネットや電話などで契約者と直接契約する保険会社

* 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 E-mail：japanGBIPractice@jdpa.com

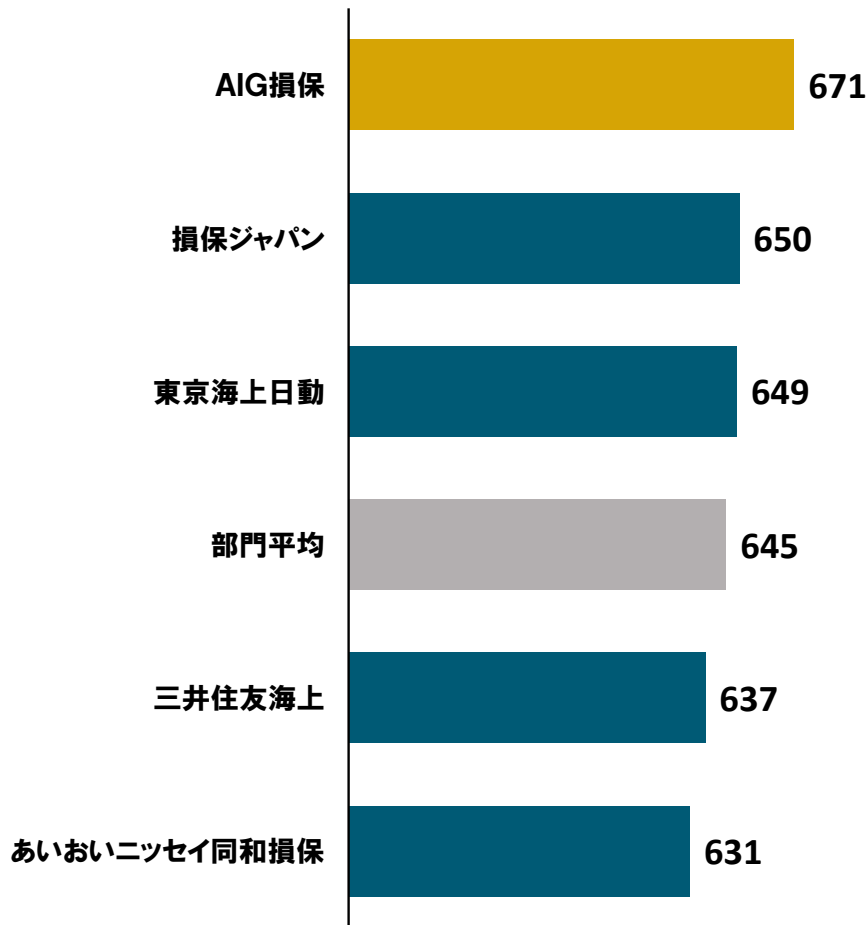
J.D. パワーについて：

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バイオニアです。

J.D. パワー 2022年自動車保険契約者満足度調査SM

顧客満足度ランキング
(1,000ポイント満点)

【代理店系保険会社】



注) 回答者数等の諸条件が弊社規定条件を満たしたブランドのみ公表対象としています。

出典: J.D. パワー 2022年自動車保険契約者満足度調査SM

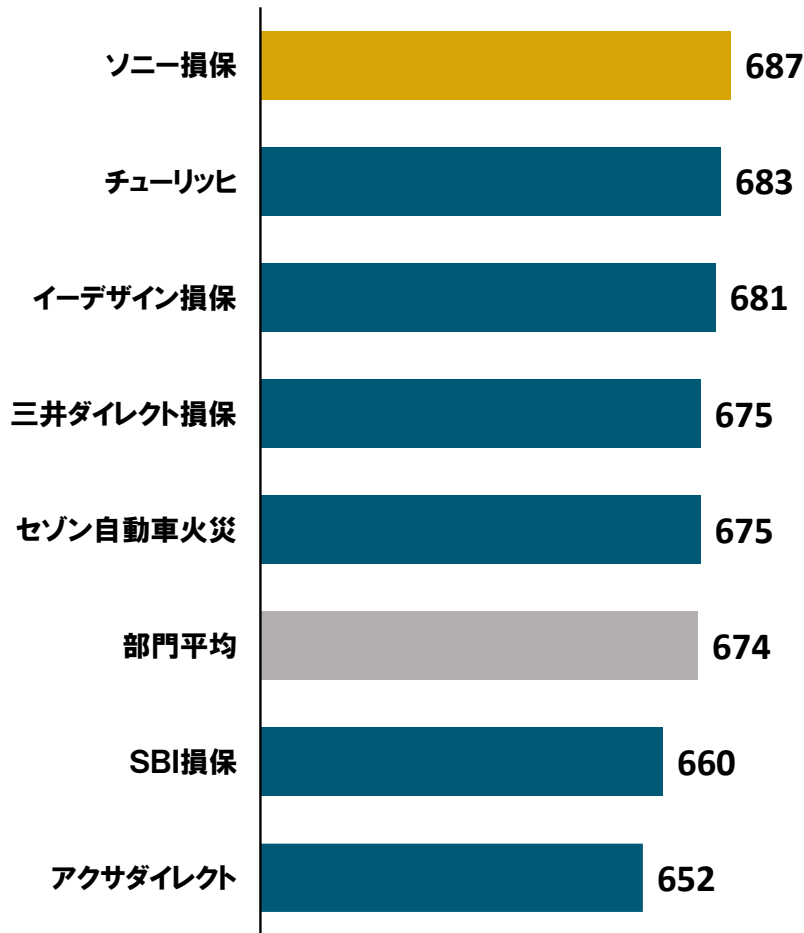
本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、上記出典を明記してください。

J.D. パワー 2022年自動車保険契約者満足度調査SM

顧客満足度ランキング
(1,000ポイント満点)

【ダイレクト系保険会社】



注) 同点の場合は英文表記アルファベット順にて掲載しています。
回答者数等の諸条件が弊社規定条件を満たしたブランドのみ公表対象としています。

出典: J.D. パワー 2022年自動車保険契約者満足度調査SM

本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。
報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、上記出典を明記してください。