

2019年7月9日

J.D. パワー ジャパン

## J.D. パワー 2019年自動車保険契約者満足度調査<sup>SM</sup>

～経年比較、年代別データで見た自動車保険選びにおける消費者動向～

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、**2019年自動車保険契約者満足度調査<sup>SM</sup>**の結果を発表した。

### 自動車保険の選定理由、顧客行動に変化

自動車保険の選定理由について、代理店系、ダイレクト系に分けてみたところ、代理店系では①「家族や友人との付き合い」（20.6%）②「契約手続きがしやすい」（19.1%）③「代理店に勧められた」（17.4%）で、ダイレクト系は①「保険料が安い」（70.2%）②「契約手続きがしやすい」（30.7%）③「自分に合った補償内容/商品がある」（23.5%）であった。

昨年との比較では変化は見られなかったが、5年前の2014年の調査データと比較すると、保険選定における顧客行動に大きな変化が見られた。

5年前から最も増加したのは「保険料が安い」で、代理店系、ダイレクト系共に、価格がより重要な選定理由となっていた。次いで「契約手続きがしやすい」「補償内容/商品が充実している」「割引制度が充実している」等の割合が増加している。一方、減少したのは「代理店に勧められた」「変更するのが面倒」「勤務先の会社の組合や、共済、農協等との関係」などであった。

これらのことから、自動車保険に対する顧客の価格志向はより高まり、加えて契約手続や商品とのバランスをみながら、個人がより主体的・能動的に選ぶようになりつつあると言えるだろう。

### 保険会社の選定理由

(2019年/2014年比較、上昇幅と低下幅トップ3の項目)

	代理店系					ダイレクト系			
	差	保険会社選定理由	2019年	2014年		差	保険会社選定理由	2019年	2014年
差 の 上 昇 幅 3	+4.6	保険料が安い	11.2%	6.6%	差 の 上 昇 幅 3	+3.8	保険料が安い	70.2%	66.4%
	+3.3	契約手続きがしやすい	19.1%	15.8%		+3.3	契約手続きがしやすい	30.7%	27.4%
	+2.8	補償内容/商品が充実している	9.8%	7.0%		+2.8	割引制度が充実している	16.6%	13.8%
差 の 低 下 幅 3	-5.8	代理店に勧められた	17.4%	23.2%	差 の 低 下 幅 3	-2.9	変更するのが面倒だった	9.8%	12.7%
	-1.4	勤務先の会社の組合や、共済、 農協等との関係がある	12.8%	14.2%		-1.6	以前に経験した対応がよかった	6.5%	8.1%
	-1.3	評判がよい	4.0%	5.3%		-0.1	勤務先の会社の組合や、共済、 農協等との関係がある	0.8%	0.9%

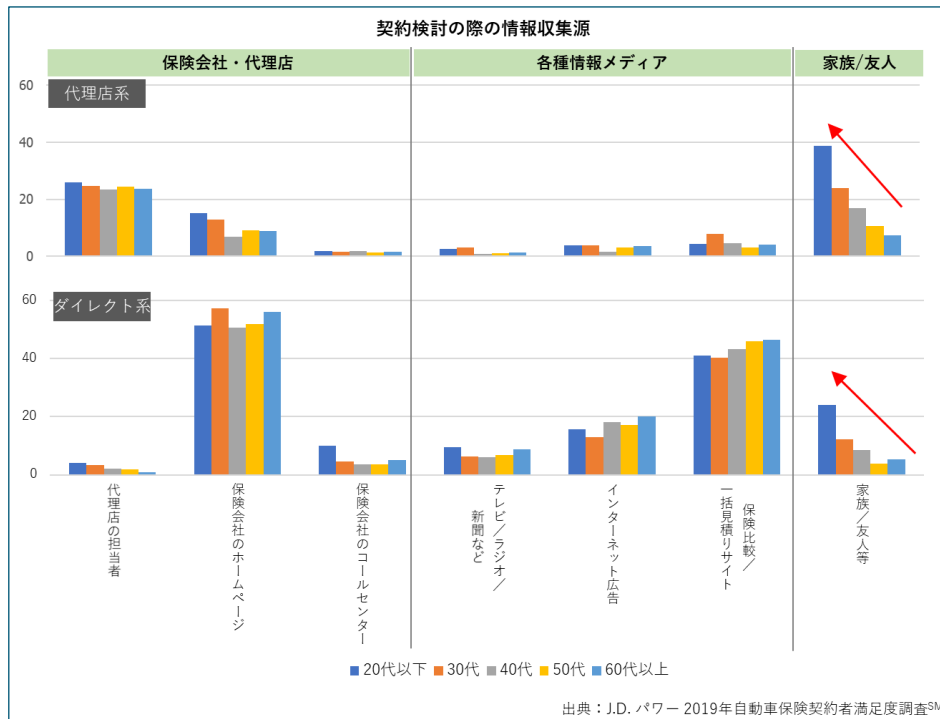
出典：J.D. パワー 2019年自動車保険契約者満足度調査<sup>SM</sup>

## 若い世代、各種情報収集をしつつも身近な人を情報源として重視

契約に至るまでの情報収集源について世代別に比較すると、大きな特徴が見られた。

保険会社や代理店のチャネルや各種情報メディアでは世代間での大きな差はないが、家族や友人といった人を介した情報源を参考とする人の割合は、明らかに若い世代ほど高いという傾向である。

保険に対する知識や経験が少ない若年層ほど、保険会社との接触や発信される各種情報だけでなく、身近な人からの情報を重視しているということが言えるだろう。



顧客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 8 社)

**第 1 位：AIG 損保、三井住友海上、日新火災 (同率、647 ポイント)**

3 社が同率で総合満足度第 1 位となった。

三井住友海上は「顧客対応」「事故対応/保険金支払」の 2 ファクターでトップ評価

日新火災は「契約内容/契約手続き」「保険証券」の 2 ファクターでトップ評価

### <ダイレクト系保険会社部門> (対象 9 社)

**第 1 位：ソニー損保 (682 ポイント)**

2 年連続の総合満足度第 1 位。

「契約内容/契約手続き」「保険証券」「顧客対応」「事故対応/保険金支払」の 4 ファクターでトップ評価。

第 2 位：セゾン自動車火災 (677 ポイント)

第 3 位：SBI 損保 (668 ポイント)

《J.D. パワー 2019 年パワー自動車保険契約者満足度調査<sup>SM</sup> 概要》

年に一回、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。昨年までは契約に関する調査を「自動車保険新規加入満足度調査」「自動車保険契約者満足度調査」の2つに分けて実施していたが、本年から「自動車保険契約者満足度調査」として統合し実施した。

- 実施期間：2019 年 5 月
- 調査方法：インターネット調査
- 回答者数：7,764 人

満足度の測定にあたっては、「契約内容／契約手続き」「価格」「保険証券」「顧客対応」「事故対応／保険金支払」の5つのファクターを設定し、各ファクターの総合満足度に対する影響度をもとに、総合満足度スコアを算出している（1,000 ポイント満点）。

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。

<代理店系部門>：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

<ダイレクト系部門>：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。

**【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 コーポレート コミュニケーション  
担当：北見 TEL: 03-4570-8410 E-mail: cc-group@jdpa.com

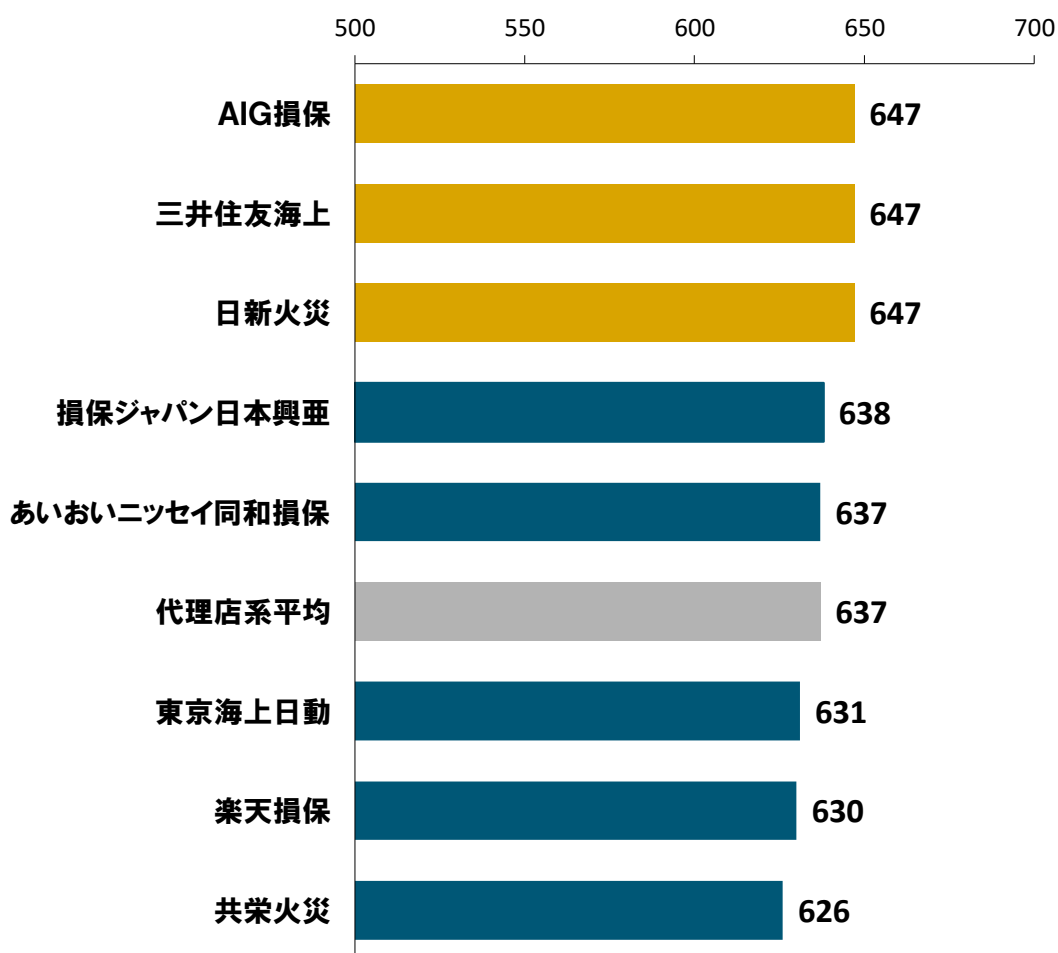
J.D. パワーについて：

J.D. パワー（本社：米国カリフォルニア州コスタメサ）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。

# J.D. パワー 2019年自動車保険契約者満足度調査<sup>SM</sup>

## 総合満足度ランキング (1,000ポイント満点)

### 【代理店系保険会社】



注)同点の場合は社名英文表記アルファベット順にて掲載しています。  
Chubb損保は少数サンプルのためランキングには含まれていません。

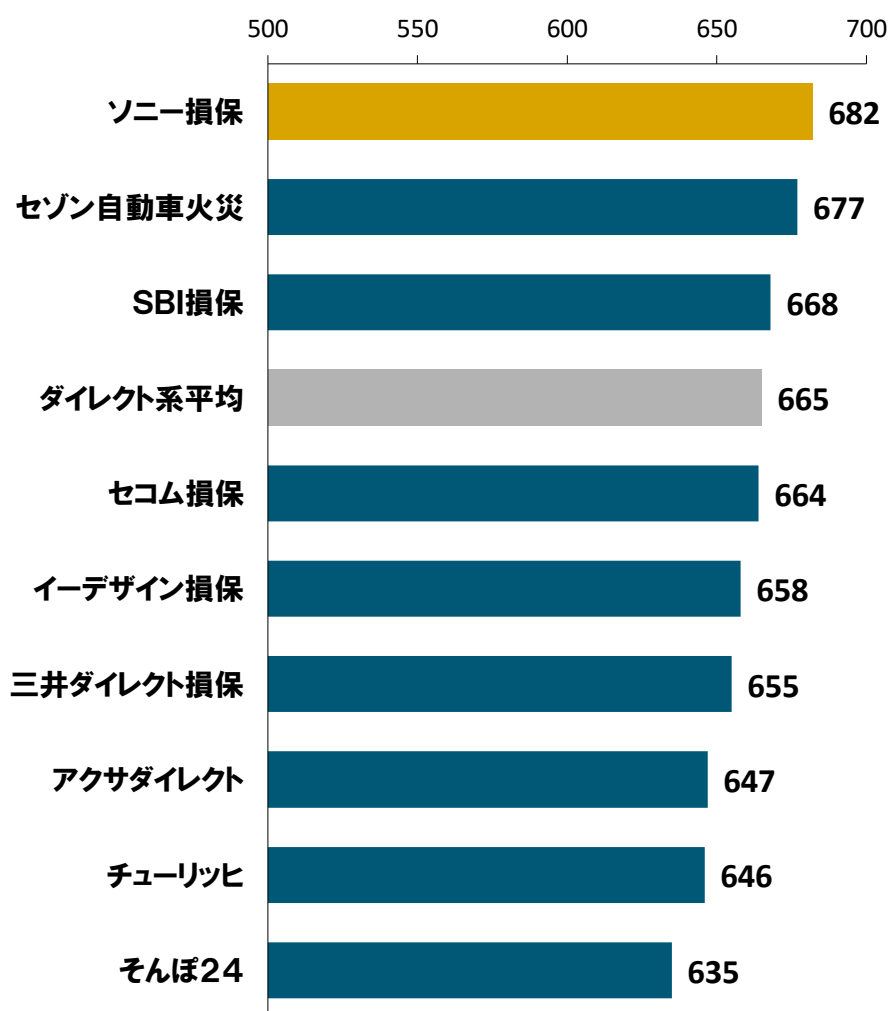
出典: J.D. パワー 2019年自動車保険契約者満足度調査<sup>SM</sup>

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 2019年自動車保険契約者満足度調査<sup>SM</sup>

## 総合満足度ランキング (1,000ポイント満点)

### 【ダイレクト系保険会社】



出典: J.D. パワー 2019年自動車保険契約者満足度調査<sup>SM</sup>

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。