

## 2014年度オリコン顧客満足度ランキング 2年連続医療保険部門で総合第1位を獲得

～保険金・給付金の支払いスピード、担当者の対応、会社・サービスの信頼性などで高評価～

チューリッヒ・ライフ・インシュアランス・カンパニー・リミテッド（以下「チューリッヒ生命」、日本支店：東京都中野区、日本における代表者：太田健自、URL: <http://www.zurichlife.co.jp/>）は、「2014年度 オリコン顧客満足度ランキング 医療保険部門」において、昨年度に引き続き、総合第1位に選ばれました。



このランキングは、オリコン株式会社が実際のサービス利用経験者を対象に毎年実施する顧客満足度調査の結果に基づいて発表されるものです。項目別ランキングによると、チューリッヒ生命は、7項目のうち「加入手続き(提出書類、記入事項の明確さ、手続き完了までの早さ)」、「担当者の対応(正確さ、丁寧さ)」、「保険金・給付金(受取額、支払スピード)」、「会社・サービスの信頼性」の4項目で第1位、「保険料」で第2位を獲得し、他の2項目においても第4位と、全ての項目において高評価をいただくことができました。また、属性別ランキングでは、昨年度に引き続き「女性部門」において第1位に選ばれました。

項目別ランキング	
加入手続き (提出書類、記入事項の明確さ、手続き完了までの早さ)	1位
担当者の対応 (正確さ、丁寧さ)	1位
保険金・給付金 (受取額、支払スピード)	1位
会社・サービスの信頼性	1位
保険料	2位
申込み窓口の豊富さ (取扱い店舗、ネット申込み、販売職員など)	4位
保険プランのわかりやすさ/多様性/充実度	4位
属性別ランキング	
女性部門	1位



なお、今回の受賞について、日本における代表者 太田健自は次のとおりコメントしています。

「チューリッヒ生命が2年連続して、オリコン顧客満足度ランキング医療保険部門で総合第1位を獲得できたことは、非常に光栄です。私たちは、お客さまにとって、満足度ナンバーワンの生命保険会社になることがゴールです。その意味で、保険金・給付金の支払いプロセス、担当者の対応、加入手続きにおけるお客さまの高い評価は大変価値があると感じています。更なるサービス向上に向けた起点として、更に努力してまいります。」

今後も、チューリッヒ生命では、Care（ケア）の精神に基づき、顧客満足度ナンバーワンの生命保険会社であり続けること目指し、さらなる商品およびサービスの品質向上に努めてまいります。

### オリコン顧客満足度ランキングについて

オリコン顧客満足度ランキングは、オリコン株式会社が、実際の商品またはサービスの利用経験者を対象にして行った、顧客満足度調査の結果に基づいたランキングです。

調査方法 : インターネット調査  
調査期間 : 2013年7月19日~7月28日  
調査回答者数 : 9,856人  
調査地域 : 全国  
調査対象者 : 過去2年以内に実際に病気・怪我などで保険金・給付金を受け取りかつ医療保険へ加入する際に選定に参与した20歳以上の男女

### チューリッヒ・インシュアランス・グループについて

ヨーロッパ、北米、中南米、アジア、中東などに事業拠点を持つ国際ネットワークを誇る世界有数の保険グループです。個人、そして中小企業から大企業までのあらゆる規模の法人および国際企業のお客様に、損害保険および生命保険の商品・サービスを幅広く提供しています。チューリッヒ・インシュアランス・グループ（旧名：チューリッヒ・ファイナンシャル・サービスズ）は、スイスのチューリッヒ市を本拠に1872年に設立され、およそ60,000人の従業員を有し、世界170カ国以上でサービスを提供しています。持ち株会社であるチューリッヒ・インシュアランス・グループ社（ZURN）はスイス証券取引所に上場しており、米国においてはADR（米国預託証券：ZURVY）が店頭市場で取引されています。チューリッヒグループに関する詳しい情報は [www.zurich.com](http://www.zurich.com) をご覧ください。

### 本件に関するお問い合わせ先：

チューリッヒ生命（チューリッヒ・ライフ・インシュアランス・カンパニー・リミテッド）

マーケティング・コミュニケーション部 広報担当：石川・中本

Tel: 03-6832-1443 Fax: 03-6832-1620 E-mail: [jpzeis@zurich.co.jp](mailto:jpzeis@zurich.co.jp)