

2022年3月8日
J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2022年生命保険契約満足度調査SM

～コロナ収束後の希望面談方法は来店型がオンライン型を上回るが、満足度はオンライン型がトップ～

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年生命保険契約満足度調査SM**の結果を発表した。

対面型チャネルの顧客満足度が向上、ダイレクト型チャネルはやや低下

2021年調査より対面型チャネル部門^{*1}とダイレクト型チャネル部門^{*2}にセグメントを分けて顧客満足度を算出しているが、今回対面型チャネルは2021年から+8ポイント向上し、ダイレクト型チャネルでは2021年から-3ポイント低下した。対面型チャネルの満足度をファクター別に見ると、営業担当者ファクターの満足度が最も向上し、2021年から+15ポイントとなった。一方、ダイレクト型チャネルにおいては、支払保険料ファクターや手続・書類ファクターの顧客満足度は低下したが、コールセンターファクターは+13ポイント向上した。対面型チャネルの営業担当者ファクターの項目別満足度を見ると、全ての項目において向上しているが、特に「連絡の取りやすさ」、「問合せに対する対応の迅速さ」の満足度が向上している。一方、ダイレクト型チャネルのコールセンターファクターの項目別満足度を見ると、こちらも全ての項目において向上しているが「あなたのニーズを把握する力」、「親切な態度や気配り」などスタッフの対応の良さにおいて大きな改善が確認された。

コロナ禍において顧客との接点取りにくくなる中、対面型チャネル、ダイレクト型チャネルどちらも顧客との接点に関連するファクターの満足度が大きく向上する結果となった。

^{*1} 保険会社・代理店の担当者などと対面の上、相談をしながら申し込みをする生命保険(対面には、オンライン会議システム・ビデオ通話などを含む)

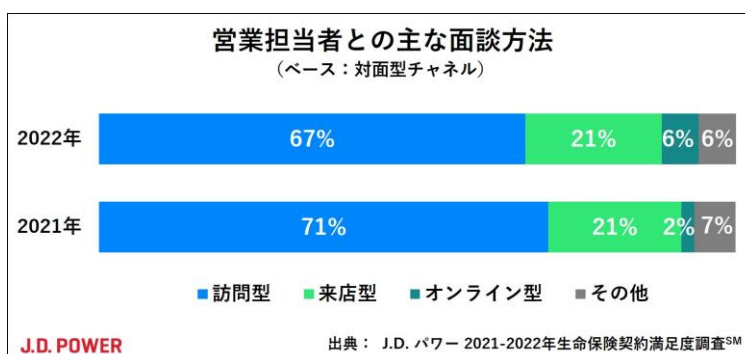
^{*2} 保険会社・代理店の担当者などと対面はせずに、ご自身でインターネットや郵送で申し込みをする生命保険

オンライン型面談の実施率は2021年から増加

新型コロナウイルス感染拡大を機に、生命保険各社がオンライン面談を取り入れているが、「オンライン型^{*3}」を主な面談方法とした契約者は2021年の2%から6%と増加した。対面型チャネルの契約者において、営業担当者との面談方法（複数ある場合、もっとも利用した面談方法）は「訪問型^{*4}」が67%と最も多いが、2021年から-4ポイント減少し、面談方法の広がりを見せている。

^{*3} オンライン会議システム・ビデオ通話などを利用して面談した

^{*4} 自宅や職場など都合のよい場所に来てもらって面談した

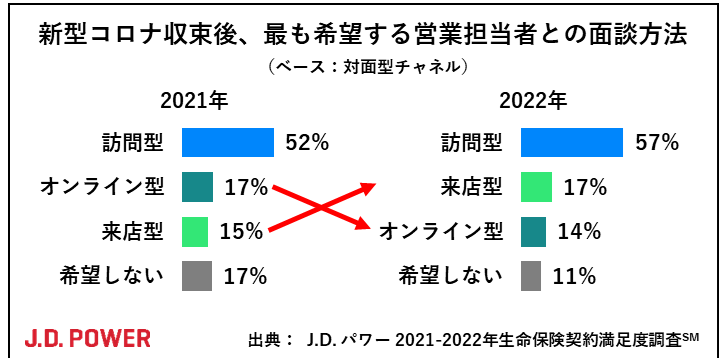


コロナ収束後の希望面談方法は来店型がオンライン型を上回ったが、総合満足度はオンライン型が引き続きトップ

新型コロナウイルス収束後、営業担当者との面談方法として、対面型チャネルの契約者が最も希望する方法は、「訪問型」が57%と半数以上を占める。2021年調査では「オンライン型」が「来店型^{*5}」を上回ったが、今回オンライン型が来店型を下回ることとなった。この背景には、オミクロン株拡大前の2021年11月～12月に本調査の実査を実施した時期の影響もあると考えられる。

もっとも、総合満足度を見ると、オンライン型（702ポイント）は訪問型（682ポイント）や来店型（683ポイント）を20ポイント程度上回っている。また、足許における変異株であるオミクロン株の感染拡大や新型コロナウイルス対策の「まん延防止等重点措置」の適用のほか、今後も新たな変異種のまん延のリスクがあることを踏まえると、オンライン型への取り組みが引き続き重要と考えられる。

^{*5} 保険会社や保険代理店の店舗に向いて面談した



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

「今回の調査は新型コロナの感染が一旦沈静化していた2021年11月～12月に実施されたこともあり、希望面談方法としては来店型がオンライン型を上回ることとなった。しかし、総合満足度を見るとオンライン型が一番高くなっているほか、年代別に総合満足度を見ると20～30代は40代以上に比べてオンライン型の満足度がより高くなっている。このため、若年層に対して生命保険をアピールする観点からは、オンライン型の重要性は一層高まっていくものと思われる。」

J.D. パワー 2022 年生命保険契約満足度 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。

【対面型チャネル部門】（対象 22 社）

第1位：プルデンシャル生命（739ポイント）

「顧客対応」、「商品提供」、「支払保険料」、「手続・書類」の全ファクターで最高評価。

第2位：ソニー生命、東京海上日動あんしん生命（同点、719ポイント）

【ダイレクト型チャネル部門】（対象 7 社）

第1位：ライフネット生命（693ポイント）

2年連続の1位。「顧客対応」、「商品提供」、「支払保険料」、「手続・書類」の全ファクターで最高評価。

第2位：オリックス生命（653ポイント）

第3位：アフラック生命（644ポイント）

《 J.D. パワー 2022 年生命保険契約満足度調査SM 概要 》

年に1回、直近1年以内に生命保険を新規購入・更新手続を行った顧客を対象に、契約プロセスにおける保険会社に対する満足度を聴取し明らかにする調査。今年で12回目の実施となる。

- 実施期間：2021年11月中旬～12月上旬
- 調査方法：インターネット調査
- 調査対象：直近1年以内に生命保険を新規購入・更新手続を行った人（20歳以上）
- 調査回答者数：6,355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以下の通り（カッコ内は影響度）。

対面型チャネル部門：

「顧客対応」（33%）、「手続・書類」（26%）、「支払保険料」（21%）、「商品提供」（20%）

ダイレクト型チャネル部門：

「手続・書類」（29%）、「顧客対応」（24%）、「商品提供」（23%）、「支払保険料」（23%）

*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 / 080-8823-7365 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：03-4570-8400 / 080-3704-6219 E-mail：japanGBIPractice@jdpa.com

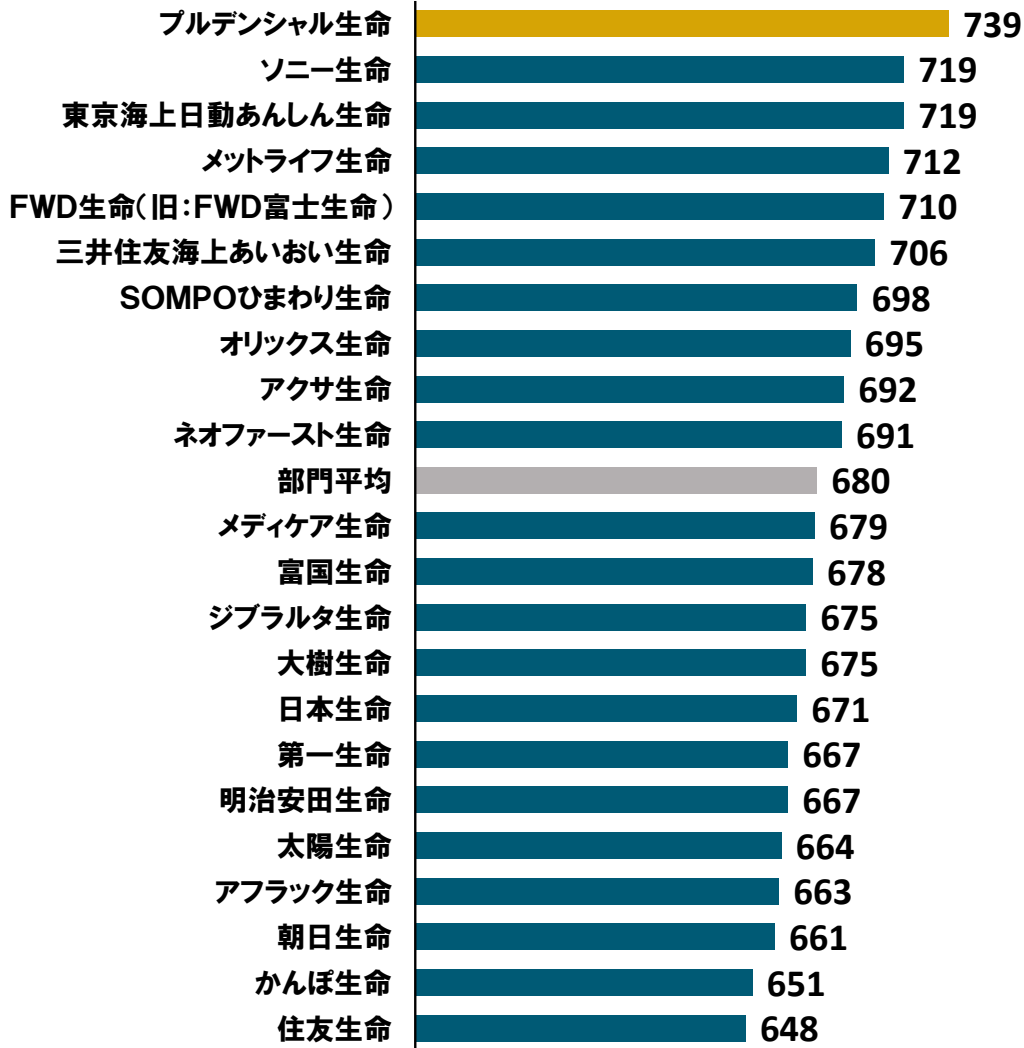
J.D. パワーについて：

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、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、世界を牽引する企業に提供するパイオニアです。

J.D. パワー 2022年生命保険契約満足度調査SM

顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)

【対面型チャネル】



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年生命保険契約満足度調査SM

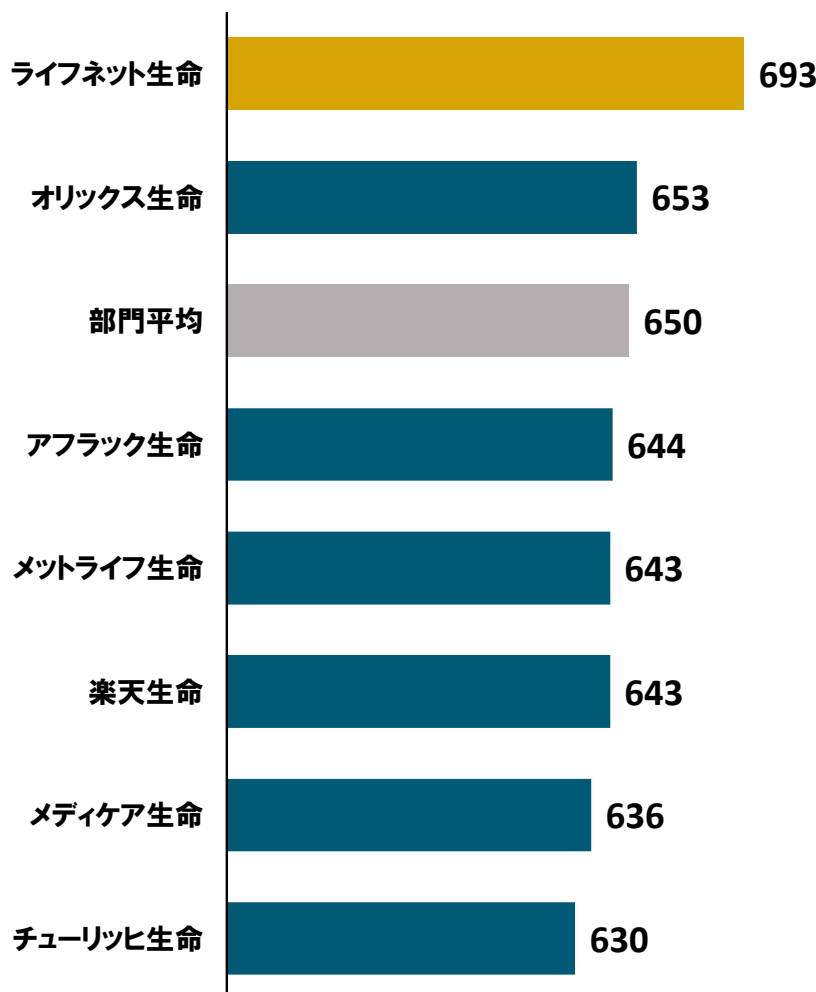
本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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年生命保険契約満足度調査SM

顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)

【ダイレクト型チャネル】



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年生命保険契約満足度調査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。