

2022年3月15日
J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2022 年生命保険金請求対応満足度調査SM

～定期的な情報提供が顧客満足度向上の鍵～

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 年生命保険金請求対応満足度調査SM**の結果を発表した。

請求に関する情報提供の有無は満足度向上に大きく寄与

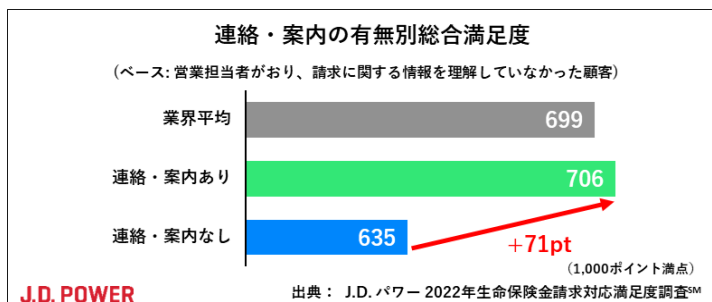
請求手続きの際に専任の営業担当者がいる場合といない場合で満足度を比較すると、営業担当者がいる方が+40ポイント以上満足度が高くなる。また、直近1年以内に営業担当者や保険会社、代理店から連絡・案内があった場合の満足度は、ない場合に比べて高い。組み合わせてみた場合、情報提供の有無は営業担当者の有無より満足度の乖離が大きく、専任の営業担当者の有無にかかわらず契約中の保険内容について、普段から顧客に情報提供をしていくことが顧客満足度の維持・向上に重要であると改めて確認された（左下表参照）。

こうした中でも、特に請求手続きの理解度が低い顧客への情報提供は重要である。保険金・給付金の申請手続きを行った顧客全体のうち、請求直前に「請求可能な条件」、「請求時の連絡先」、「保険金・給付金の請求手続き」のいずれかを「理解していなかった」顧客は3割近くを占め、特に若い年代に多い。保険金請求に直接関わるこれらの情報を「理解していなかった」顧客の満足度を、専任の営業担当者がいて連絡・案内があった場合となかった場合で比較すると71ポイントの大きな差がある（右下図参照）。顧客接点を取りにくいコロナ禍にあっても、見通しのつきにくい請求対応において、定期的な情報提供は重要である。

		連絡・案内	
		あり	なし
営業 担当者	いる	733	671
	いない	697	660

注：(1,000ポイント満点)
営業担当者「いる」vs「いない」差：36pt
「いる」かつ「連絡・案内あり」vs「なし」差：62pt

J.D. POWER 出典：J.D. パワー 2022年生命保険金請求対応満足度調査SM

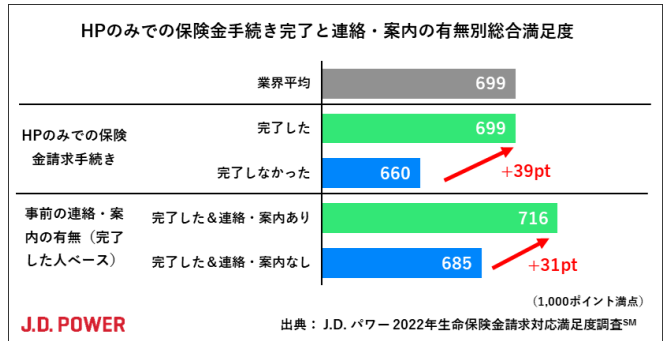
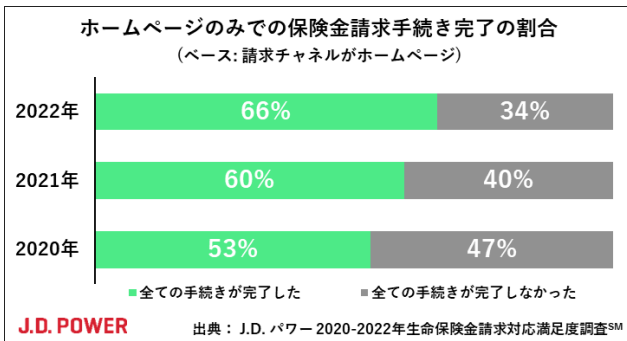


ホームページで手続きを完了した場合でも、事前の情報提供により顧客満足度に差

コロナ禍において非対面型の顧客対応にシフトが進む中でも、請求手続きにおいて主に利用したチャネルについては、2021年から大きな変化はなく、営業担当者が最も多く（48%）、次いでコールセンター（28%）、ホームページ（13%）、店舗窓口（10%）となった。ホームページは+3ポイント増加した。

一方で、ホームページを主な請求チャネルとした顧客のうち「全ての手続きがホームページのみで完了した」顧客の割合は年々上昇し、2021年から+6ポイント増加し、66%となった。ホームページのみで「全ての手続きが完了した」顧客の総合満足度は699ポイントと、「全ての手続きが完了しなかった」顧客の総合満足度660ポイントに比べ、+39ポイント高い。加えて、事前に営業担当者や保険会社、代理店から連絡・案内があった場合には満足度は更に高くなり、なかった場合より+31ポイント高くなっている。事前の連絡・案内がホームページでのスムーズな手続き完了や満足度向上に貢献していると考えられる。

請求手続きチャネルとしては、専任の営業担当者が主流で満足度も高いが、コロナ禍において対面型、非対面型さまざまなチャネルを準備し、顧客の選択肢を増やし事前の情報提供を十分に行うことは、顧客満足度の向上のために今後も重要であると考えられる。



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

「ホームページで請求手続きを行う契約者はまだ1割程度に止まるが、足許ではホームページのみで請求手続きが完了した顧客の割合は一段と増加している。こうした背景にはウェブを通じたサービスの積極的な展開により、顧客サービスの質を高める取り組みが進展していることがある。各種変更手続きや控除証明書の再発行などの保全関係に比べ、保険金・給付金請求がウェブ手続きで行うことができることはあまり知られていなかったが、周知に関する取り組みが奏功し、利用促進が図られてきたものと考えられる。デジタル化の一層の推進のためには、仕組みづくりとともに顧客への周知や利用促進の取り組みが重要であると言える。」

J.D. パワー 2022 年生命保険金請求対応満足度 No.1 を発表

総合満足度ランキングは下記の通り。

第1位：プルデンシャル生命 (750 ポイント)

8年連続の1位。「顧客対応」、「保険金支払」、「請求手続」の全ファクターで最高評価。

第2位：ソニー生命 (738 ポイント)

第3位：第一生命 (725 ポイント)

《 J.D. パワー 2022 年生命保険金請求対応満足度調査SM 概要 》

年に1回、直近1年以内に保険金・給付金の申請手続きを行った顧客を対象に、請求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年以内に保険金・給付金の申請手続きを行った人 (20歳以上)

■調査回答者数：7,361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、「顧客対応」(38%)、「保険金支払」(37%)、「請求手続」(25%)となっている(カッコ内は影響度)。

* 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）

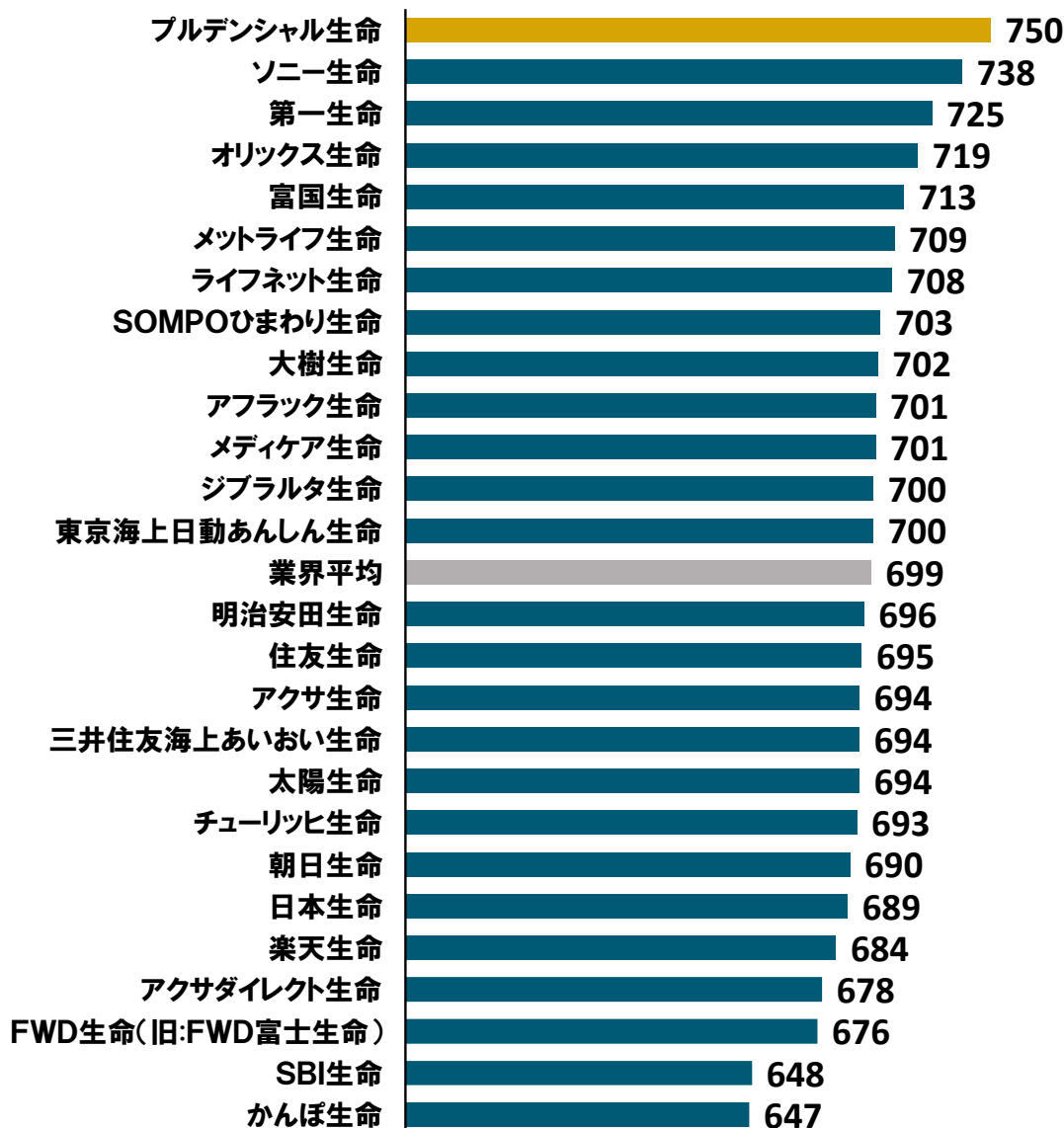
Tel：03-4570-8400 / 080-3704-6219 E-mail：japanGBIPractice@jdpa.com

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年生命保険金請求対応満足度調査SM

顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)



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年生命保険金請求対応満足度調査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。