

2020年11月20日
J.D. パワー ジャパン

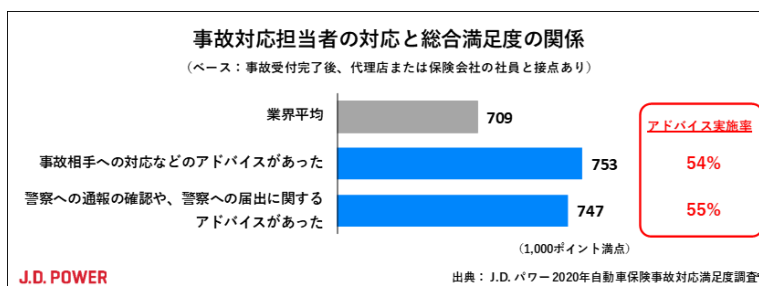
J.D. パワー 2020年自動車保険事故対応満足度調査SM ～業界全体の満足度は、2012年以来の過去最高レベルに～

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 2020年自動車保険事故対応満足度調査SM**の結果を発表した。

新型コロナウイルス感染拡大に伴う外出自粛が影響し、警察庁の交通事故統計月報でみると今年1月から6月の交通事故は2割減少した。また、コロナ禍において、損害保険会社各社では事故対応業務の体制縮小を余儀なくされた。このような状況下においても、本年調査では「保険金支払」「事故対応担当者」「事故受付体制」などで前年を上回る評価となり、業界平均の総合満足度は2012年*以来過去最高の水準となった。

事故対応担当者の案内・アドバイス、満足度向上に貢献

事故対応担当者が事故連絡者に行うアドバイスや説明全般は、総合満足度を向上させる重要な要因である。中でも「事故相手への対応などのアドバイス」や「警察への通報や、警察への届出に関するアドバイス」については、実施率は50%強に止まっているものの、このようなアドバイスを受けた層の総合満足度は総じて高く、業界平均スコアより+40ポイント前後も上回ることが確認できた。こうしたアドバイスの実施率を高め、事故連絡者の不安を解消することが、満足度向上に大きく貢献することが改めて確認できた。

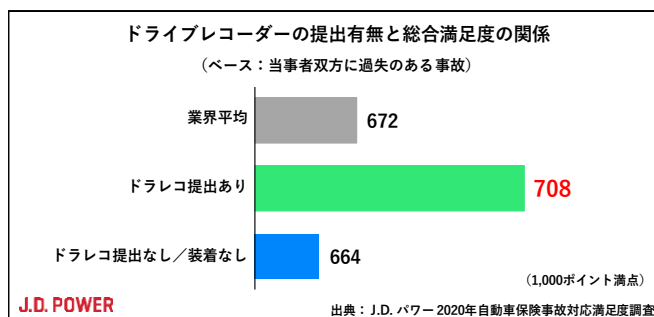


* 2012年より、現在と同じ満足度構造にて調査を実施しており、経年比較が可能となる。

当事者双方に過失のある事故ではドライブレコーダーの記録提出有無が満足度に大きく影響

事故連絡者と相手の当事者双方に過失のある事故の場合に限って見ると、ドライブレコーダーの記録提出の有無は総合満足度に大きく影響することがわかった。「ドライブレコーダーの提出なし/装着なし」の場合、総合満足度は平均を大きく下回る。

ドライブレコーダーの提出率は前年の9%から+9ポイントの18%となっており、またドライブレコーダー特約について回答者の半数以上が「興味がある」と回答している。顧客満足度の観点からも、ドライブレコーダーのさらなる普及に向けた取り組みが重要と言えるだろう。



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

「新型コロナウイルス感染拡大を受けた非常事態宣言は、自動車保険の事故対応においても、オンライン対応の高度化の必要性を各社に大きく認識させる契機となっている。緊急事態宣言を受けてコールセンターの在宅化などの取り組みも見られたものの、受付体制縮小を余儀なくされるケースもあった。こうした中、ドライブレコーダーを活用したリモートでの事故調査や、電話や対面に代わるインターネットや対話アプリを活用した事故対応など、保険金支払い手続きのオンライン対応が加速していくものとみられ、こうした取り組みをいかに高い顧客満足度の維持につなげていくかが今後の成功のカギとなると言える。」

J.D. パワー 2020 年自動車保険事故対応満足度 No.1 を発表

総合満足度ランキングは下記の通り。

第 1 位：損保ジャパン（728 ポイント）

「事故受付体制」「事故対応担当者」「代車／レンタカーサービス」の 3 ファクターで最高評価。

第 2 位：イーデザイン損保、ソニー損保（同点、727 ポイント）

イーデザイン損保は「調査／認定結果」「保険金支払」の 2 ファクターで最高評価。

ソニー損保は「事故対応担当者」ファクターで最高評価。

※損保ジャパンとソニー損保の「事故対応担当者」ファクターのスコアは同点。

《 J.D. パワー 2020 年自動車保険事故対応満足度調査*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、過去 2 年以内における、契約先保険会社への事故連絡（保険金請求）時の対応、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 15 回目の実施となる。

■実施期間：2020 年 7 月下旬～8 月中旬 ■調査方法：インターネット調査

■調査対象：過去 2 年以内に契約先保険会社への事故連絡（保険金請求）を経験したユーザー

■調査回答者数：4,402 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、「保険金支払」（43%）「事故対応担当者」（20%）「事故受付体制」（19%）「調査／認定結果」（14%）「修理サービス」（2%）「代車／レンタカーサービス」（2%）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 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）

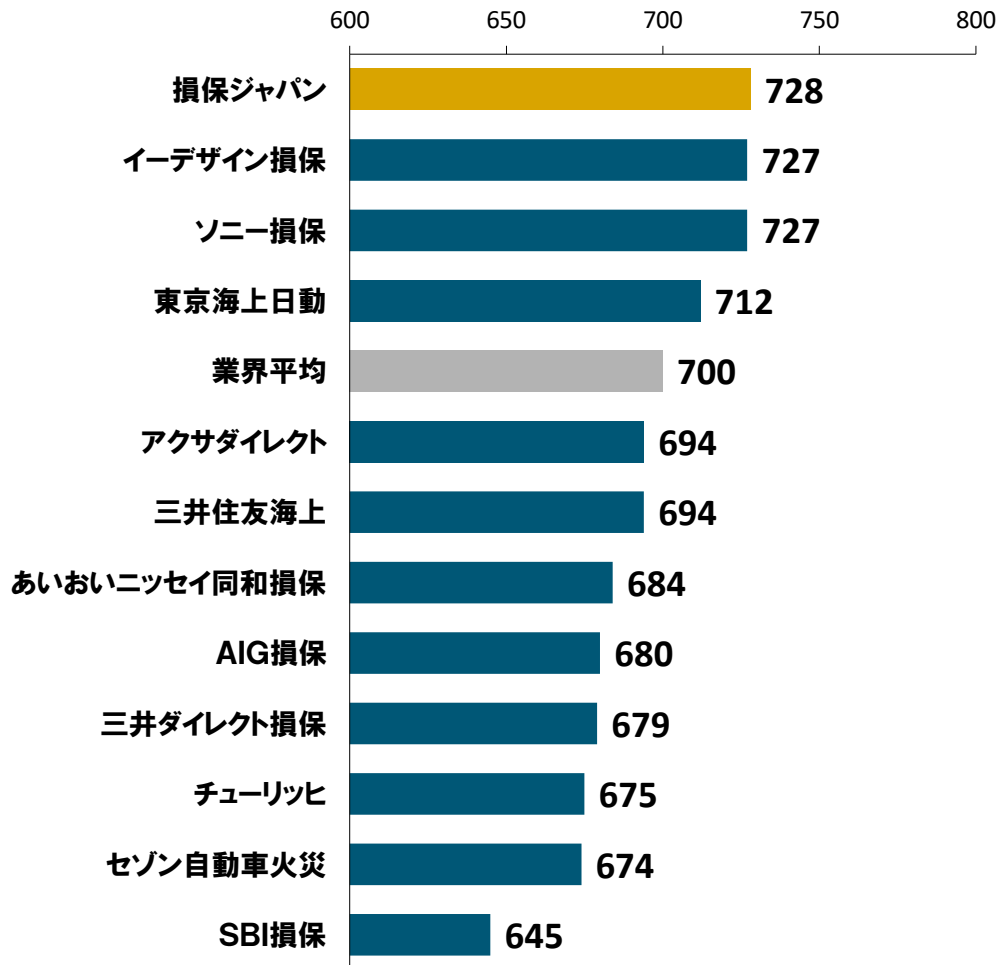
Tel：03-4570-8400 E-mail：japanGBIPractice@jdpa.com

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。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 2020年自動車保険事故対応満足度調査SM

総合満足度ランキング (1,000ポイント満点)



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。

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 2020年自動車保険事故対応満足度調査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。