

2021年3月18日  
J.D. パワー ジャパン

## J.D. パワー 2021 年生命保険金請求対応満足度調査<sup>SM</sup>

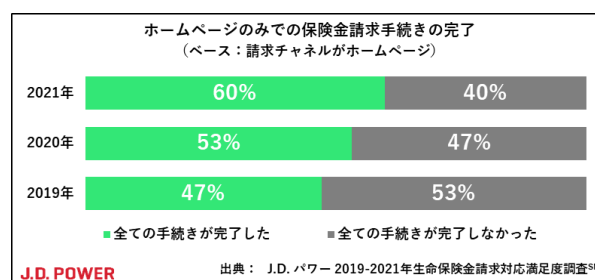
### ～オンライン強化の課題はホームページでの情報収集～

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 2021 年生命保険金請求対応満足度調査<sup>SM</sup>**の結果を発表した。

#### ホームページでの手続き完了率と満足度が向上

新型コロナウイルス感染拡大をきっかけに、生命保険会社は非対面型の顧客対応にシフトしつつあるが、請求手続きにおいて主に利用したチャネルを聴取したところ、営業担当者が最も多く（49%）、次いでコールセンター（30%）、店舗窓口、ホームページ（共に10%）となっている。この傾向は過去3年間ほとんど変わっていない。

一方で、ホームページのみでの手続き完了率は上昇している。2019年3月調査では、「全ての手続きがホームページのみで完了した」が47%、「全ての手続きが完了しなかった」が53%で、ホームページのみで完了しなかった場合がやや多かったが、本調査では完了率は60%となった。またホームページを主な請求チャネルとした場合の総合満足度も向上しており、営業担当者やコールセンターを主な請求チャネルとした場合との総合満足度の差は小さくなってきている。



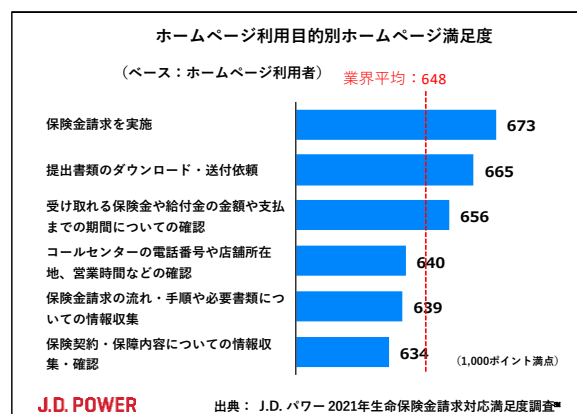
現状、ホームページで請求手続きをする層はまだ少ないものの、新型コロナウイルス感染拡大をきっかけに希望する顧客は増えている。顧客満足度の観点からも、ホームページでの請求手続きについて顧客により周知していくことが重要だと言える。

#### 情報収集目的でホームページが利用される場合の満足度には課題

営業担当者やコールセンターを主な請求チャネルとした場合にも情報収集の目的でホームページは利用されており、営業担当者チャネルの25%、コールセンターチャネルの40%がホームページを併用している。

保険金請求目的<sup>\*1</sup>で利用した場合に比べ、情報収集目的<sup>\*2</sup>で利用した場合のホームページ満足度は低く、「知りたい情報を探すまで時間がかかった」、「説明文がわかりづかった」といった不満が多くなっている。

オンライン化の動きが加速される中で、ホームページの役割は今後も高まっていくと考えられる。ホームページを主な請求チャネルとする利用者だけでなく、営業担当者やコールセンターを主な請求チャネルとする利用者の情報収集の満足度の改善にも取り組みが求められる。



\*1 保険金請求を実施、提出書類のダウンロード・送付依頼

\*2 受け取れる保険金や給付金の金額や支払までの期間についての確認、コールセンターの電話番号や店舗所在地、営業時間などの確認、保険金請求の流れ・手順や必要情報についての情報収集、保険契約・保障内容についての情報収集・確認

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て保険会社が全面的なデジタル化を進めてきた中、ホームページでの手続き完了率は一段と上昇し、満足度も向上している。もっとも、保険金請求まではいかず、情報収集の目的でホームページが利用された場合の満足度には課題があることもわかった。こうした点は各社ともデジタル化推進の中で一層の改善を進めているところではあるが、新型コロナウイルス感染拡大を受けたデジタル化の進展は保険業界だけでなく、全業界で進んでいる。このため、顧客は以前よりも多くのチャンネルでデジタル化の進展に触れる機会が増えている。今後は他業界でのデジタル化された接点の経験値が高まるにつれ、目が肥えた顧客の期待値を上回ることができるかが顧客満足度を改善させる観点から大きなハードルになると言える。」

## **J.D. パワー 2021 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（739 ポイント）**

7 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：メットライフ生命（728 ポイント）

第 3 位：S O M P O ひまわり生命（725 ポイント）

### **《 J.D. パワー 2021 年生命保険金請求対応満足度調査<sup>SM</sup> 概要 》**

年に一回、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 11 回目の実施となる。

■実施期間：2020 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

■調査回答者数：6,771 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 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）**

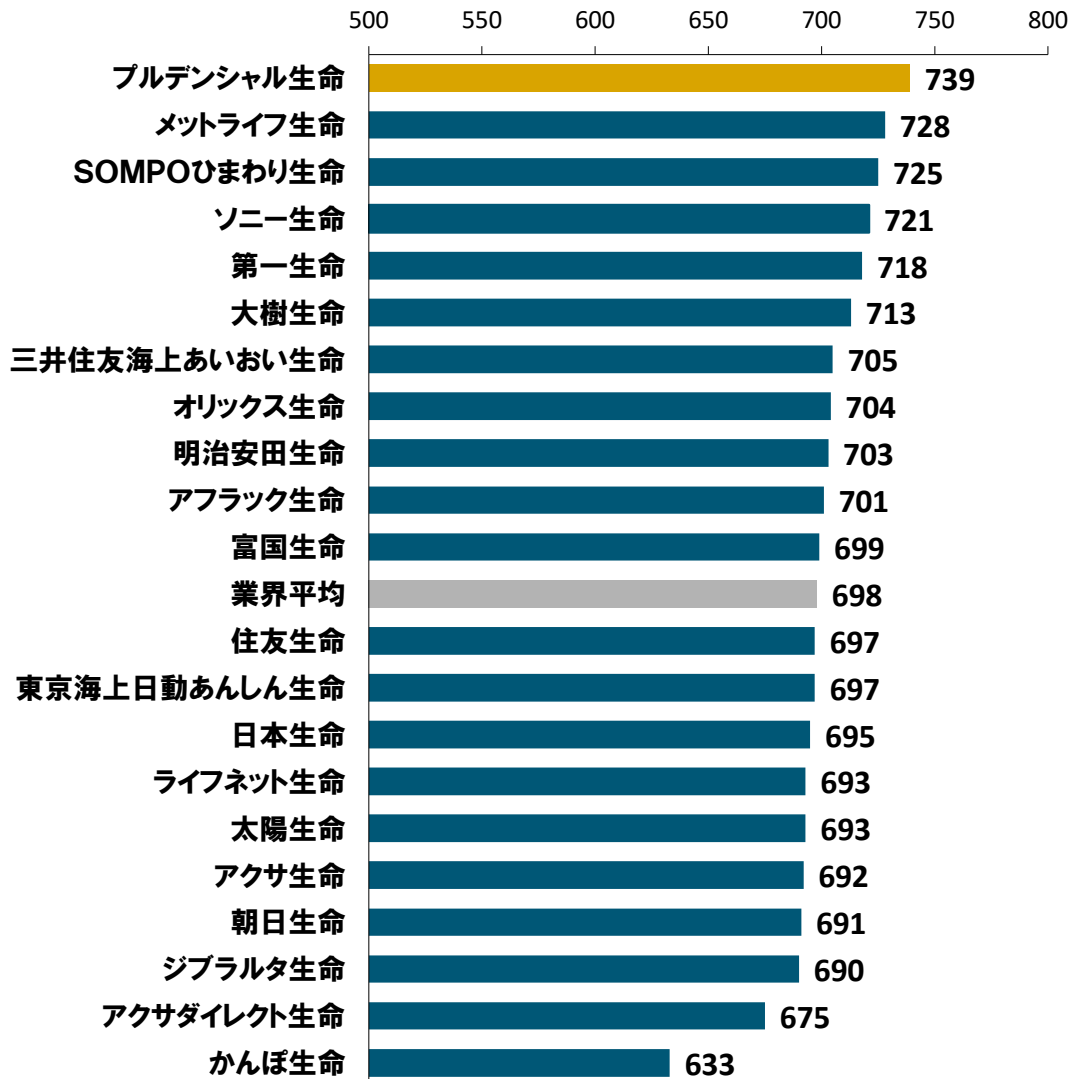
**Tel：03-4570-8400 E-mail：japanGBIPractice@jdpa.com**

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。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 2021年生命保険金請求対応満足度調査<sup>SM</sup>

## 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 2021年生命保険金請求対応満足度調査<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。