

2024年3月14日
J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2024 年生命保険金請求対応満足度調査SM

～医療給付金請求におけるコールセンターとホームページチャンネルが牽引し、総合満足度は向上～

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 2024 年生命保険金請求対応満足度調査SM**の結果を発表した。

総合満足度は前年から大幅に向上し、2022 年の満足度水準を回復

本調査は、直近 1 年以内に生命保険の保険金・給付金を請求した顧客を対象として調査を実施しており、本年の総合満足度は 699pt（1,000 ポイント満点）と前年調査（2023 年 3 月発表）と比較して 12pt の大幅な向上となった。

ファクター別にみると「保険金支払」の向上が最も大きく前年比+20pt、次に「顧客対応」が+10pt、「請求手続」が+6pt の向上となっている。「保険金支払」の詳細評価では、前年に満足度が大きく低下した「保険金支払までの迅速さ」、「保険金支払までの経過報告の適切さ」といった項目での向上が確認された。

前年は新型コロナウイルス感染症の「みなし入院」に対する入院給付金等の請求件数急増を受け、保険金支払までの期間が長期化したことによる満足度の低下が見られたが、本年の調査では総合満足度、ファクター別満足度共に、2022 年と同水準まで回復していることが確認された。こうした背景には、医療給付金の請求書類提出から入金までの期間が「1 ヶ月超」との割合が、2023 年の 10%から 2024 年の 5%まで低下したことがあると考えられる。

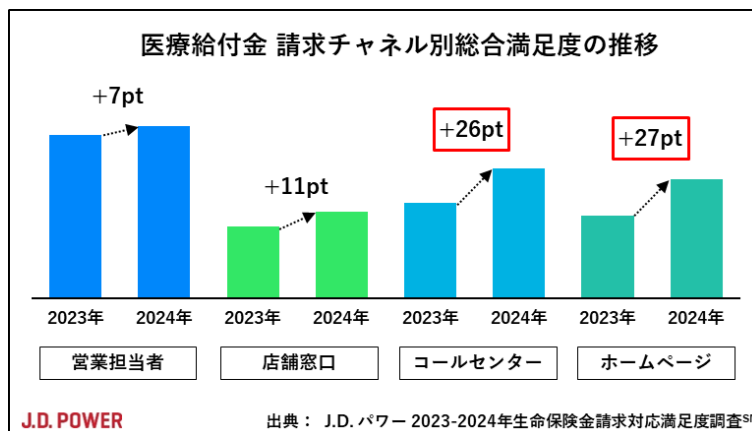
コールセンターとホームページチャンネルを中心に、医療給付金の請求で満足度が大きく向上

前年からの満足度の推移を請求タイプ別に見ると、「生活保障金」と「医療給付金」で満足度は向上し、特に「医療給付金」は前年比+16pt と大きな上昇が見られた。

医療給付金の請求で最もよく利用した窓口別に満足度を見ると、依然として「営業担当者」チャンネルの満足度は高いものの、満足度の上昇幅で見ると「コールセンター」が前年比+26pt、「ホームページ」が+27pt と大きく向上している。

「コールセンター」チャンネルでは、待ち時間の短縮による「オペレーターへのつながりやすさ」での評価向上が大きく、対応の質でも向上が見られた。前年の請求件数急増によるコールセンターの逼迫が解消されたことに加え、オペレーションの改善や対応品質の向上が背景にあると推察される。

一方、「ホームページ」チャンネルにおいては、「使い勝手」、「デザインや見栄え」、「知りたい情報の入手のしやすさ」、「掲載情報のわかりやすさ」と全ての評価項目で改善が見られる。ホームページ利用者の用件解決率の向上や不満の減少が確認されることに加え、ホームページのみで請求手続が完了した割合が 8 割を超えるようにな



っていることから、保険会社のホームページでの請求
手続の充実や利便性の向上が顧客のニーズに合致してい
ると考えられる。

また、今年から契約者専用ページ（マイページ）で利
用したいサービスのニーズを聴取しているが、保険金・
給付金請求を利用したい意向が高いことが確認された。
デジタルを活用したオンライン請求のニーズは今後も高
まると予想されることから、一層の充実が求められる。

(複数回答)

契約者専用ページで利用できたらよいと思うもの TOP 3		
1位	医療給付金請求	40%
2位	口座・支払方法の変更	32%
3位	保険金請求	30%

*数値について、小数点以下は四捨五入しています。

J.D. POWER 出典： J.D. パワー 2024年生命保険金請求対応満足度調査SM

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

「デジタルを活用したオンライン請求のニーズが高まる中で、ホームページのみで請求手続が完結できるように各社が
取り組みを進めてきたことが、総合満足度向上の背景にあると考えられる。本調査によると、ホームページのみで医療
給付金の請求手続が完了した割合は、2020年の52%から2024年の81%まで上昇している。デジタルを活用したオン
ライン請求を保険金支払までの期間の短期化という観点のみならず、事務効率化によるコスト削減にもつなげること
で、顧客満足度と収益力強化を両立させる視点が重要であると言える。」

J.D. パワー 2024 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：ソニー生命（733ポイント）

「顧客対応」、「請求手続」の2ファクターで最高評価。

第2位：第一生命（726ポイント）

第3位：アクサダイレクト生命（724ポイント）

「保険金支払」ファクターで最高評価。

《J.D. パワー 2024 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。今回で14回目の実施となる。

- 実施期間：2023年12月下旬 ■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・給付金の申請手続を行った人（20歳以上）
- 調査回答者数：7,467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。総合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. パワー ジャパン

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：03-6809-2996 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 ファイナンシャルサービス・インダストリー）

Tel：03-6809-2987 E-mail：japanGBIPractice@jdpa.com

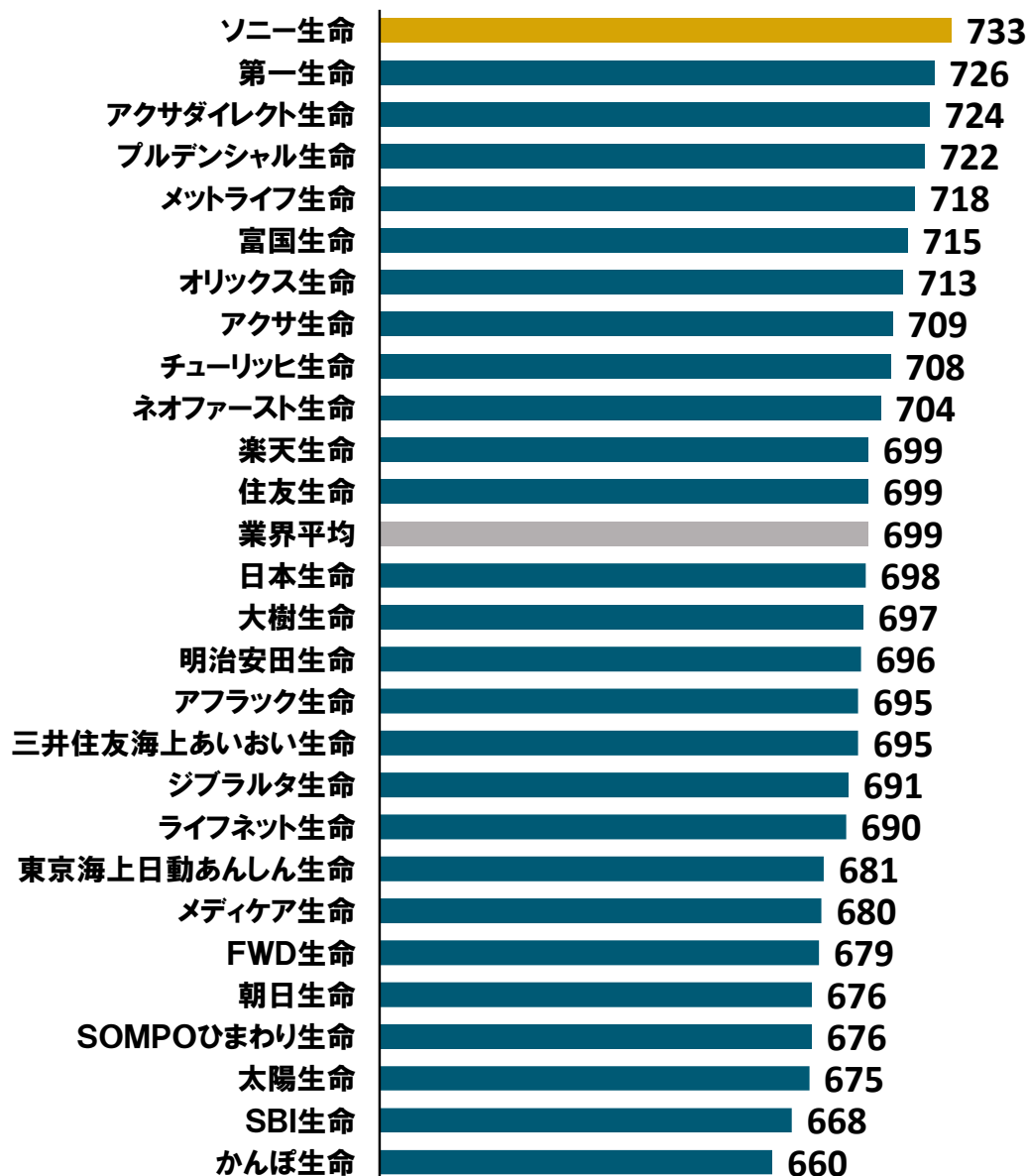
J.D. パワーについて：

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、世界を牽引する企業に、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提供するパイオニアです。

J.D. パワーは、北米、ヨーロッパ、アジア太平洋にオフィスを構えています。事業内容の詳細については、<https://japan.jdpower.com/ja> をご覧ください。

J.D. パワー 2024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 2024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。