

2024年3月12日
J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2024 年生命保険保全手続満足度調査SM

～保全期の総合満足度は横ばいに推移する中、オンラインによる連絡は満足度向上に寄与～

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 年生命保険保全手続満足度調査SM**の結果を発表した。

総合満足度は横ばいに推移

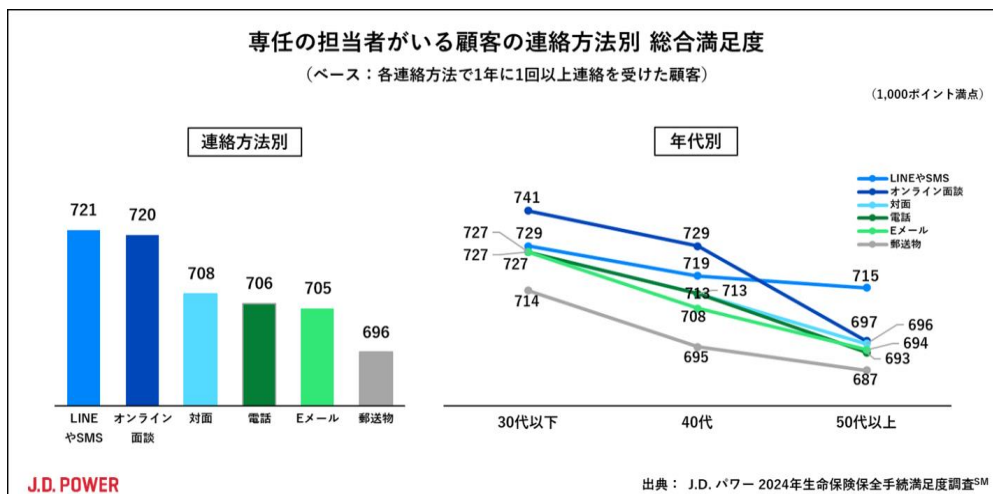
本調査は、直近1年以内に生命保険の保全の手続や連絡を行った顧客を対象に調査をしている。本年の業界全体の総合満足度は前年調査（2023年3月発表）と比較して、ほぼ横ばいの+4ptであった。ファクター別に見ると、「手続・書類」が+6pt、「連絡・案内」が+5ptの向上を見せたものの、「顧客対応」では+2ptにとどまる結果となった。また「顧客対応」ファクターの内訳を見ると、「ホームページ」が+8pt、「担当者」が+5ptの向上を示したものの、「コールセンター」が-6ptと低下を示した。

オンラインによる連絡は満足度向上に有効、年代に応じた使い分けを

保全期の顧客への保険会社からの連絡方法が多様化する中、オンラインを使用した連絡の満足度が高いことが明らかとなった。専任の担当者からの連絡（1年に1回以上）については、「対面（直接の対面での面談）」、「オンライン面談（オンライン会議システム・ビデオ通話での面談）」、「電話」、「Eメール」、「LINEやSMS」、「郵送物（ハガキや手紙、冊子）」の各連絡方法別に連絡の有無や頻度、満足度を聴取している。満足度を見ると、従来からある「対面」、「電話」、「Eメール」、「郵送物」といった連絡方法より、「オンライン面談」や「LINEやSMS」といったコロナ禍以降に浸透してきた新しい連絡方法の満足度が高いことが確認された。

これらの新しい連絡方法について年代別に見ると、年代によって受け入れ方に差があることがわかる。「オンライン面談」の満足度は40代以下では高いものの50代以上では大きく低下する一方、「LINEやSMS」では全ての年代で満足度が高いことが確認された。

コロナ禍を経て非対面のコミュニケーションが広まる中、新しい顧客接点として生命保険業界でもこれら2つのコンタクトチャネルは浸透が見られる。こうしたコンタクトチャネルは、保全期における顧客とのコミュニケーション手段として有効であり、年代に応じた使い分けをしていくことが重要と言える。



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

「生命保険会社各社は SNS の活用を積極的に推進しており、保全期での活用も進められている。具体的には、LINE 公式アカウントの開設のほか、健康・医療情報を提供する例なども見られる。SNS の活用により中長期的な視点で顧客と継続的なつながりを持つことを通じ、業界の課題である若年層も含めて顧客とのタッチポイントを強化する戦略が背景にあるものと考えられる。」

J.D. パワー 2024 年生命保険保全手続満足度 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（707 ポイント）

9 年連続の総合満足度第 1 位。「顧客対応」、「連絡・案内」、「手続・書類」の全 3 ファクターで最高評価。

第 2 位：ソニー生命（700 ポイント）

第 3 位：富国生命（674 ポイント）

《J.D. パワー 2024 年生命保険保全手続満足度調査SM 概要》

年に 1 回、直近 1 年以内に保全の手続や連絡を行った顧客を対象に、保全期の問い合わせや手続における保険会社・保険代理店に対する満足度や活動実態を聴取し明らかにする調査。今回で 13 回目の実施となる。

■実施期間：2023 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：生命保険を保有し、直近 1 年以内に契約・請求を行っていない人のうち、直近 1 年以内に保全の手続連絡を行った人（20 歳以上）

■調査回答者数：7,067 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」（43%）、「連絡・案内」（37%）、「手続・書類」（21%）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

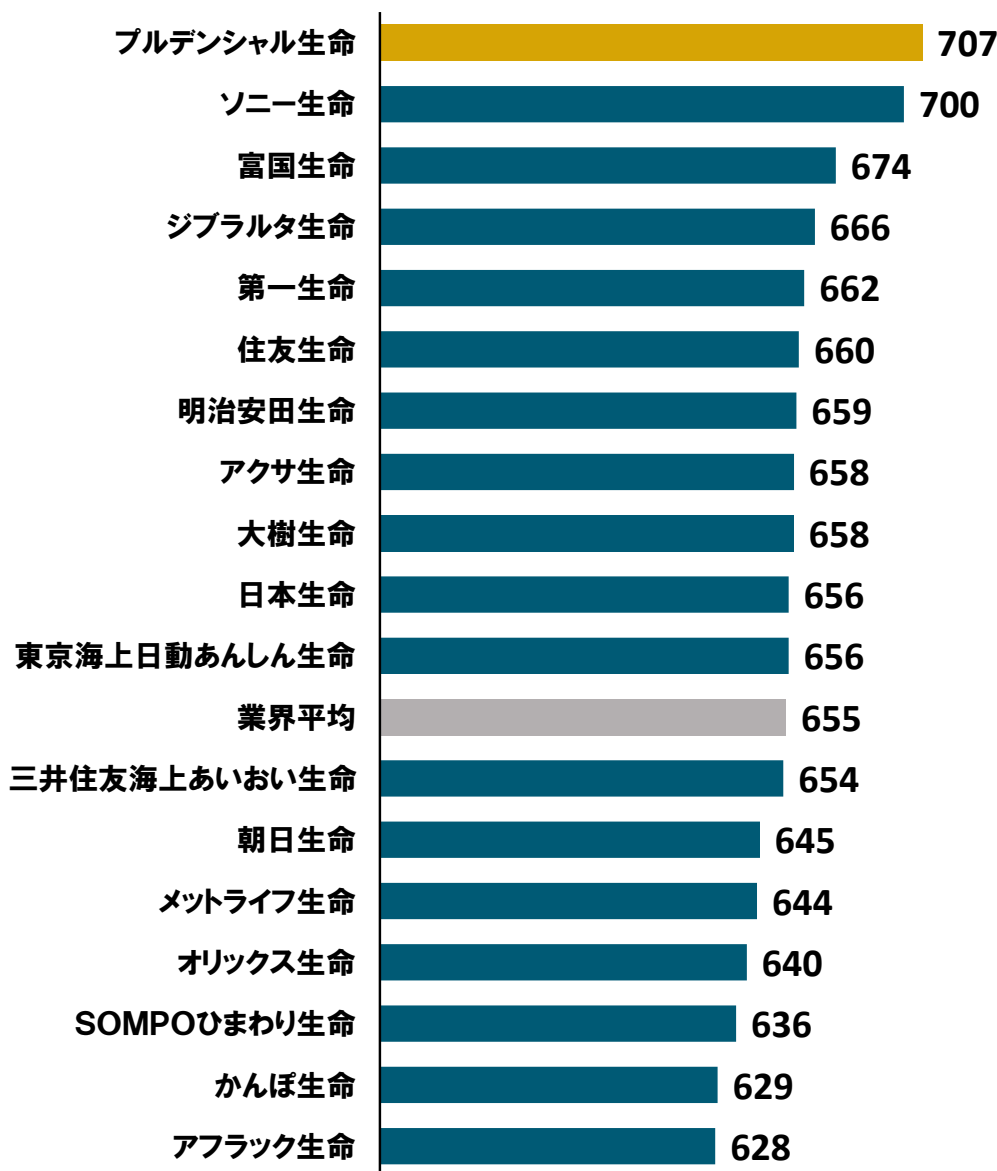
J.D. パワーについて：

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年生命保険保全手続満足度調査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年生命保険保全手続満足度調査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。