

契約窓口により再契約意向に格差あり

2017年生命保険契約満足度調査 =契約窓口別分析=

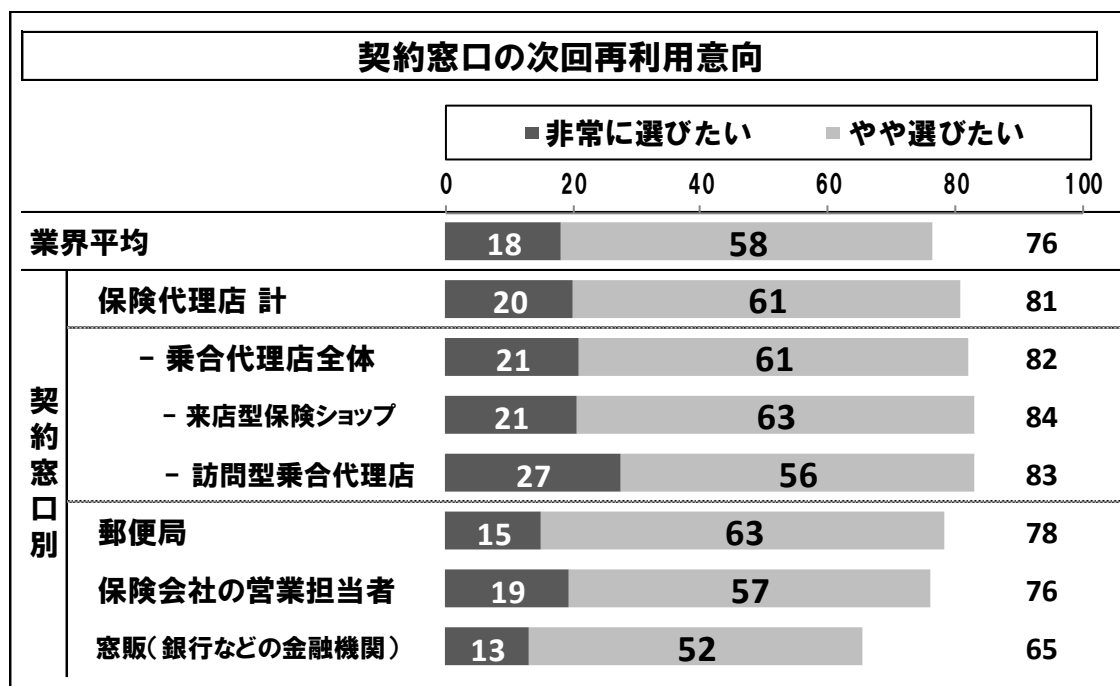
＜当資料の要約＞

- 生命保険契約時の満足度が高いほど、契約した窓口での再契約意向は高い。
- 「意向把握」「情報提供」など募集人に義務化された契約時の活動や1時間以上の面談時間の確保など、十分な時間をかけた丁寧な対応が満足度、再契約意向を高める。
- 満足度、再契約意向を高める活動の実施水準は、契約窓口により差が大きい。

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 アジア・パシフィック（本社：東京都港区、代表取締役社長：鈴木郁、略称：J.D. パワー）は、本年3月2日に発表された2017年生命保険契約満足度調査を再分析し、昨年に引き続き、契約窓口別の生命保険契約者の契約行動や満足度に関する考察を行った。

◆手間を惜しまぬ説明が満足度、再契約意向を高める◆

契約時の窓口ごとに満足度とその窓口での再契約の意向を分析したところ、満足度が高いほど再契約意向も高まることが明らかである。“新たに生命保険を契約する際、今回の契約窓口を選びたい”と回答した割合は保険代理店で契約した顧客が81%で最も高く、次いで郵便局（78%）、保険会社の営業担当者（76%）、銀行などの金融機関（65%）と続く。契約時の窓口により満足度、再契約意向には格差のあることがわかった。



先に発表した2017年生命保険契約満足度調査でも分析されている通り、契約した保険がニーズと合致しているかどうかの確認（「意向把握」とする）と、顧客が保険を選択するのに必要な情報の提供（「情報提供」とする）は、顧客の保険商品への理解を促し、契約時の満足度を高める活動であることが明らかになっている。

意向把握が“あった”と回答した割合は業界全体で77%、情報提供については73%だが、契約窓口によりその水準には差がある。保険代理店の中でも、訪問型乗合代理店では意向把握が88%、情報提供が87%と最も高く、保険代理店以外の窓口での水準を10ポイント以上大きく上回っている。加えて、契約に至るまでの1回あたりの面談時間にも大きな差が見られた。訪問型乗合代理店で契約した顧客の55%が面談は“1時間以上であった”のに対し、郵便局では14%、保険会社の営業担当者でも22%に留まる。面談時間が1時間以上であった顧客の満足度は高く、契約保険についての説明には十分な時間の確保が必要であることも明らかである。

契約満足度を高める対応（％）				
		意向把握があ った	情報提供があ った	面談1時間 以上
業界平均		77	73	27
契約 窓口 別	保険代理店 計	81	78	41
	- 乗合代理店全体	86	83	45
	- 来店型保険ショップ	86	84	50
	- 訪問型乗合代理店	88	87	55
	郵便局	70	66	14
	保険会社の営業担当者	77	72	22
窓販（銀行などの金融機関）		75	73	36

2016年の保険業法の一部改正により募集人に義務化された意向把握や情報提供の活動の実施や、ゆきとどいた説明に必要な面談時間の確保など、生命保険の販売現場における顧客の受けた対応の認識は契約窓口により差が大きい。顧客の満足度を高め、その窓口での再契約の機会につなげるためには、窓口ごとに契約時の説明プロセスの構築、強化が必要である。

<調査概要>

2017年生命保険契約満足度調査

当調査は、本年3月2日に発表されており、直近1年以内に生命保険を新規契約・更新手続きを行った顧客を対象に、契約プロセスにおける生命保険会社に対する満足度や各種活動実態を調べたものである。2016年12月にインターネット調査を実施し、12,396人から回答を得た。

満足度の測定にあたっては、「顧客対応」、「手続・書類」、「支払保険料」、「商品提供」の4つのファクター（要素）を設定し、各ファクターの総合満足度に対する影響度をもとに、総合満足度スコアを算出した（1,000ポイント満点）。

*J.D. パワーが結果を発表する調査はすべて J.D. パワーが第三者機関として自主企画により実施したものです。

<J.D. パワーについて>

J.D. パワー（本社：米国カリフォルニア州コスタメサ）は、顧客満足に関するインサイト並びにパフォーマンス改善のためのソリューションを提供している国際的なマーケティング情報サービス企業である。毎年、世界中で数百万人にのぼる消費者やビジネス・ユーザーを対象に、品質や顧客満足に関する調査を実施している。北米、南米、ヨーロッパとアジアに計17の拠点を有する。アジア・パシフィックではシンガポール、北京、上海、バンコク、マレーシアに拠点をもち、日本、オーストラリア、中国、インド、インドネシア、マレーシア、フィリピン、シンガポール、台湾、タイ、ベトナムで調査を行っている。また、J.D. パワーは Athene Li, Joseph Pacini,

Murphy Qiao and Carsten Geyer の4人の創業者によって率られる、ロンドンに本社を置く国際的なオルタナティブ投資会社である XI0 グループの投資先企業のひとつである。詳しくは当社ウェブサイト <http://japan.jdpower.com> まで。

<当調査に関するお問い合わせ先>

(株) J.D. パワー アジア・パシフィック コーポレート コミュニケーション

住 所： 〒105-0001 東京都港区虎ノ門 5-1-5 メトロシティ神谷町

電 話： 03-4550-8060 F A X： 03-4550-8152 e-mail： cc-group@jdpower.co.jp

<ご注意>

本紙は報道用資料です。(株)J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く本資料に掲載されている情報および結果を広告または販促活動に転用することを禁止します。