

オリコン日本顧客満足度調査 保険系発表

注目高まる『がん保険』ランキング、1 位【GuardX】

医療保険、生命（終身／定期）、自動車、バイク、自転車の全 7 本更新

実際にサービス・プロダクトを利用したことがあるユーザーのみを対象に満足度調査を実施する、「オリコン日本顧客満足度ランキング」(<http://life.oricon.co.jp/>)を展開するオリコン株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：小池恒）は 12 月 1 日、顧客満足度の高い『がん保険』、『医療保険』、『生命保険（終身型／定期型）』、『自動車保険』、『バイク保険』、『自転車保険』のランキングを発表致しました。

- 1 実際の利用者 1,340 人が選んだ『がん保険』ランキング、1 位は【GuardX】
⇒決め手はファイナンシャルプランナーからの高評価 80.99 ポイントの満足度を獲得
<http://life.oricon.co.jp/rank-cancer-insurance/>
- 2 『医療保険』ランキング、同率首位に【新 CURE】、【メディカル Kit NEO】
⇒東京海上日動あんしん生命が、TOP10 に 2 商品ランクイン
http://life.oricon.co.jp/medical_insurance/
- 3 『生命保険』は「終身型生命保険」と「定期型生命保険」の細分化で初調査
⇒終身型と定期型に細分化 「定期型」ではオリックス生命に高評価
<http://life.oricon.co.jp/rank-life-insurance/>
- 4 『自動車保険ランキング』では【イーデザイン損保】が 2 年連続、10 度目の首位
⇒昨年よりも満足度を上げて【イーデザイン損保】が V2 評価項目別でも軒並み高評価
http://life.oricon.co.jp/rank_insurance/
- 5 【三井ダイレクト損害保険】が『バイク保険』トップ返り咲き 計 5 度目の首位へ
⇒評価項目「加入・更新手続き」、「商品内容の充実度」、「保険料」、「受取額・支払いスピード」で 4 冠
http://life.oricon.co.jp/rank_bike/
- 6 需要高まる『自転車保険』、2 年連続 1 位【セブン-イレブンの自転車保険】
⇒今年の同調査では最高満足度 78.57 ポイントを評価項目「加入・更新手続き」で獲得
<http://life.oricon.co.jp/rank-bicycle-insurance/>

「オリコン日本顧客満足度調査」は、実際にサービスを利用したことの延べ 128 万人から回答を収集し、統計学的手法に基づいた慶応義塾大学との産学連携による調査を実施し、結果を発表。“満足度を可視化する”を理念に、2006 年より日本最大級の調査規模で展開しております。



【本件に関するお問い合わせ先】

オリコン株式会社 広報部 根本／本田／長谷川 TEL：03-6447-2721/FAX：03-3405-8192
「オリコン日本顧客満足度調査」PR 担当：小家(koie@oricon.jp) TEL：03-5785-5628/FAX：03-3405-5204

1 実際の利用者 1,340 人が選んだ『がん保険』ランキング、1 位は【GuardX】

全 16 のがん保険商品を対象に、過去 3 年以内に自分名義のがん保険に加入したことがある 1,340 人を対象に満足度を、保険内容の充実度をファイナンシャルプランナー 29 名に調査した。

| 昨年 8 位から 1 位へ大きく躍進したメットライフ生命の【GuardX】

メットライフ生命のがん保険【GuardX】が、昨年ランキング 8 位から顧客満足度を大きく上げて首位に。がん経験者やその家族の声に応え、「補償内容は充実しているが、保険料は安い」（30 代／女性）と、実態に沿った終身保障が高い評価を得た。

昨年ランキング 5 位の「チューリッヒ生命」の【終身ガン治療保険プレミアム】は、今回のランキングで 2 位へと躍進。評価項目「加入手続き」、「保険料」で 1 位に選出されている。

がん保険 TOP5

1	GuardX（ガードエックス）（メットライフ生命）	70.68
2	終身ガン治療保険プレミアム（チューリッヒ生命）	70.38
3	がん保険 Believe［ビリーブ］（オリックス生命）	69.61
4	がん診断保険 R（東京海上日動あんしん生命）	69.45
5	がん治療支援保険 NEO（東京海上日動あんしん生命）	69.35

| FP の選ぶ「保険内容の充実度」でも【GuardX】が 1 位を奪取

同調査はで、ファイナンシャルプランナー 29 名が評価した「保険内容の充実度」を評価項目に追加。同項目でも、80.99 点と全 16 のがん保険の中で唯一の 80 点台越えとなる高い評価を獲得して、【GuardX】が 1 位となった。

2 位にはオリックス生命の【がん保険 Believe［ビリーブ］】が 77.24 ポイントの高評価を獲得。以下、3 位には AIG 富士生命の【がんベスト・ゴールド α】、【終身ガン治療保険プレミアム】は 4 位となった。

保険内容の充実度（FP）TOP5

1	GuardX（ガードエックス）（メットライフ生命）	80.99
2	がん保険 Believe［ビリーブ］（オリックス生命）	77.24
3	がんベスト・ゴールド α（AIG 富士生命）	73.49
4	終身ガン治療保険プレミアム（チューリッヒ生命）	73.10
5	がん診断保険 R（東京海上日動あんしん生命）	66.44

2 『医療保険』ランキング、同率首位に【新 CURE】、【メディカル Kit NEO】

全 31 の医療保険商品を対象に、過去 3 年以内に自分名義の医療保険（終身型）に加入したことがある 2,652 人を対象に満足度調査を実施し、評価項目「保険内容の充実度」をファイナンシャルプランナー 29 名に調査した。

| 【新 CURE［キュア］】と【メディカル Kit NEO】が同率 1 位

昨年の 9 位だったオリックス生命の医療保険【新 CURE［キュア］】と、昨年 10 位以下だった東京海上日動あんしん生命の【メディカル Kit NEO】が大きく順位を上げ同率 1 位となった。【新 CURE［キュア］】は FP による評価が高く、「保険の充実度」で 1 位に選出されていることが大きな要因といえる。一方の【メディカル Kit NEO】は、全評価項目が全体平均を上回り、部門別での「女性部門」でも 1 位に選出され、バランスよいサービスと言えそうだ。

昨年圏外だった明治安田生命の【メディカルスタイル F】が 3 位へ、昨年 10 位のメットライフ生命から【フレキシィ】が 5 位へと、それぞれ大きく順位をあげた。

医療保険 TOP5

1	新 CURE［キュア］（オリックス生命）	68.84
2	メディカル Kit NEO（東京海上日動あんしん生命）	68.84
3	メディカルスタイル F（明治安田生命）	68.66
4	メディカル Kit R（東京海上日動あんしん生命）	68.51
5	フレキシィ（メットライフ生命）	68.29

【本件に関するお問い合わせ先】

オリコン株式会社 広報部 根本／本田／長谷川 TEL：03-6447-2721/FAX：03-3405-8192
「オリコン日本顧客満足度調査」PR 担当：小家(koie@oricon.jp) TEL：03-5785-5628/FAX：03-3405-5204

3：『生命保険』は「終身型生命保険」と「定期型生命保険」の細分化で初調査

終身型の全 37 商品、定期型の全 22 商品を対象に、過去 3 年以内に自分名義の生命保険に加入したことがある合算 4,541 人を対象に満足度を調査。評価項目「保険内容の充実度」を 29 名のファイナンシャルプランナーに調査した。

｜終身型調査では「マニユライフ生命」が 1 位

生命保険を細分化して初となる終身型生命保険の顧客満足度調査の結果はマニユライフ生命の【こだわり終身保険 v2】が 1 位を獲得、メットライフ生命の【終身保険 つづけトク終身】が 2 位に続いた。【こだわり終身保険 V2】は、評価項目「保険料」で 1 位に選出されており、ユーザーからは「金融機関の窓口での申し込みであったが懇切丁寧な説明で書類及び商品内容、保険料等申し分なかった」（60 歳以上／男性）と、高評価を得ている。

終身型生命保険TOP5

1	こだわり終身保険v2（マニユライフ生命）	68.95
2	終身保険 つづけトク終身（メットライフ生命）	68.65
3	終身保険（ブルデンシャル生命）	68.56
4	終身保険（ソニー生命）	68.47
5	終身保険RISE[ライズ]（オリックス生命）	68.45

FP が評価をする「保険内容の充実度」では、満足度ランキング 6 位のソニー生命の【バリアブル ライフ（変額保険 終身型）】を 1 位に支持。続く 2 位にはオリックス生命の【終身保険 RISE[ライズ]】と、一般ユーザーとは別のサービスがワンツーに挙がっている。

｜定期型では満足度・充実度ともに「オリックス生命」が 1 位

定期型生命保険においては、顧客満足度ランキングと FP による評価項目「保険内容の充実度」の両方において 1 位・2 位をオリックス生命の【ネット専用定期保険 Bridge[ブリッジ]】が獲得した。同サービスは、その他評価項目「加入手続き」、「保険プラン」でも 1 位を獲得。「手頃な掛け金と、書類不備に対する電話ヒアリング」（20 代／男性）という声が示す通り、“ネット専門”以上のフォローがユーザーからの高評価につながったようだ。

定期型生命保険TOP5

1	ネット専用定期保険 Bridge[ブリッジ]（死亡保険）（オリックス生命）	68.49
2	死亡保険FineSave [ファインセーブ]（オリックス生命）	67.97
3	個人定期保険（明治安田生命）	67.66
4	みらいのカタチ 定期保険（日本生命）	65.75
5	新普通定期保険（かんぽ生命）	64.48

オリックス生命のサービスがランクイン。【死亡保険 FineSave [ファインセーブ]】は、FP からの評価も 2 位と高い。このほか、顧客満足度ランキング 3 位には明治安田生命の【個人定期保険】、4 位には日本生命の【みらいのカタチ 定期保険】が続いている。

4 『自動車保険ランキング』では【イーデザイン損保】が 2 年連続、10 度目の首位

同調査は、全 21 社の自動車保険を対象に、過去 5 年以内に自分が運転して、自動車保険を適用したことがある、かつ保険加入の際に選定に関与した 21,264 人を対象に実施。

｜【イーデザイン損害保険】が 2 年連続で首位

自動車保険の顧客満足度は 2 年連続にして 10 度目の首位を【イーデザイン損害保険】が獲得。続く 2 位、3 位も 2 年連続で【セゾン自動車火災保険】、【ソニー損害保険】が続いた。ポイントで見ると 1 位から 3 位までの差はわずか 0.19 ポイントと僅差。続く 4 位には昨年 5 位から【チューリッヒ保険】が、5 位には昨年 6 位の【AIU 損害保険】がそれぞれワンランクずつアップしており、昨年 4 位の【三井ダイレクト損害保険】は 7 位と順位を下げた。

自動車保険TOP5

1	イーデザイン損害保険	75.69
2	セゾン自動車火災保険	75.57
3	ソニー損害保険	75.50
4	チューリッヒ保険	75.34
5	アクサ損害保険（アクサダイレクト）	74.82

【本件に関するお問い合わせ先】

オリコン株式会社 広報部 根本／本田／長谷川 TEL：03-6447-2721/FAX：03-3405-8192
「オリコン日本顧客満足度調査」PR 担当：小家(koie@oricon.jp) TEL：03-5785-5628/FAX：03-3405-5204

5 【三井ダイレクト損害保険】が『バイク保険』トップ返り咲き 計5度目の首位へ

全10社のバイク保険を対象に、過去5年以内に自分が運転しており、バイク保険を適用したことがある、かつ保険加入の際に選定に関与した4,487人を対象に調査を行った。

【三井ダイレクト損害保険】が首位奪還

昨年2位だった【三井ダイレクト損害保険】が首位へと返り咲き、首位獲得は累計5度目となった。7項目からなる評価項目では「加入・更新手続き」、「保険料」、「受取額・支払いスピード」、「商品内容の充実度」の4項目でトップを獲得するなど高い評価を得ている。

昨年首位の【アクサ損害保険（アクサダイレクト）】は2位へとランクを落としたが、項目別評価では「サポートサービス」において1位を獲得している。昨年と同順に【チューリッヒ保険】が3位、【東京海上日動火災保険】が4位につけ、昨年6位の【三井住友海上火災保険】は1つ順位をあげ、5位となった。

バイク保険TOP5

1	三井ダイレクト損害保険	74.89
2	アクサ損害保険（アクサダイレクト）	74.60
3	チューリッヒ保険	74.22
4	東京海上日動火災保険	74.19
5	三井住友海上火災保険	72.79

6 需要高まる『自転車保険』、2年連続1位【セブン-イレブンの自転車保険】

全15社が提供している自転車保険を対象に過去5年以内に自動車保険に加入したことのある7,034人を対象に3つの評価項目別に顧客満足度に関する調査を実施した。

【セブン-イレブンの自転車保険】が2年連続首位

2年連続で首位を獲得した【セブン-イレブンの自転車保険】に続き、昨年8位だった【DeNAトラベル】が大きく順位をあげて2位に。首位との差は0.15ポイントの僅差となった。昨年6位の【au損害保険】は3位。一方、昨年2位だった【ドコモ サイクル保険】は4位に、【三井住友海上火災保険】は昨年の4位から5位に、【チューリッヒ保険】も昨年5位から6位にそれぞれ順位を下げる結果となった。また、【あいおいニッセイ同和損害保険】も昨年の3位から大きく順位を下げ、今回は8位と、自転車保険は首位の【セブン〜】をのぞき、大幅な変動が見られた。

自転車保険TOP5

1	セブン-イレブンの自転車保険	75.05
2	DeNAトラベル	74.90
3	au損害保険	74.42
4	ドコモ サイクル保険	74.18
5	三井住友海上火災保険	73.77

3項目中2項目で高い評価の【セブン-イレブンの自転車保険】

評価項目別の「加入・更新手続き」、「商品内容の充実度」において項目別1位を獲得し、「保険料」についても2位を獲得するなど、【セブン-イレブンの自転車保険】に対する評価は高いものとなっている。

「コンビニですぐに支払いができるところ オンラインで決算したくないので」（30代／男性）、「保険料が安くて月でいえばワンコイン以下な点」（30代／男性）といった利用のしやすさが高い評価につながっている。また、年代別部門においても30代、40代、60代以上の幅広い年代層から高い支持が得られている。

セブン-イレブンの自転車保険 評価項目成績

加入・更新手続き	78.57 ☆1位
商品内容の充実度	72.07 ☆1位
保険料	74.31

【本件に関するお問い合わせ先】

オリコン株式会社 広報部 根本／本田／長谷川 TEL：03-6447-2721/FAX：03-3405-8192
「オリコン日本顧客満足度調査」PR担当：小家(koie@oricon.jp) TEL：03-5785-5628/FAX：03-3405-5204

《調査概要一覧》

○がん保険

調査期間	2016/09/14～2016/09/27(一般回答者)	2016/09/20～2016/09/29(ファイナンシャルプランナー)
調査対象	性別:指定なし 年齢:20歳以上 地域:全国	
回答者数	1,340人(一般回答者※)	29人(FP※)
調査対象社数	16商品(ランキング使用時13商品※)	
条件	過去3年以内に自分名義のがん保険に加入し、かつ、がん保険に加入する際に選定に関与した人	

○医療保険

調査期間	2016/09/14～2016/09/27(一般回答者)	2016/09/20～2016/09/29(ファイナンシャルプランナー)
調査対象	性別:指定なし 年齢:20歳以上 地域:全国	
回答者数	2,652人(一般回答者※)	29人(FP人※)
調査対象社数	31商品(ランキング使用時22商品※)	
条件	過去3年以内に自分名義の医療保険(終身型)に加入し、かつ、医療保険(終身型)に加入する際に選定に関与した人	

○生命保険(終身型/定期型共通)

調査期間	2016/09/14～2016/09/27(一般回答者)	2016/09/20～2016/09/29(ファイナンシャルプランナー)
調査対象	性別:指定なし 年齢:20歳以上 地域:全国	
回答者数	4,541人(一般回答者※)	29人(FP※)
調査対象社数	37商品(ランキング使用時28商品※)	
条件	過去3年以内に自分名義の生命保険(終身保険)に加入し、かつ、生命保険(終身保険)に加入する際に選定に関与した人	

○自動車保険

調査期間	2016/08/18～2016/09/01	2015/08/03～2015/09/06	2014/08/13～2014/09/08
調査対象	性別:指定なし 年齢:18歳以上 地域:全国		
回答者数	21,264人(ランキング使用時18,284人※)		
調査対象社数	21社(ランキング使用時21社※)		
条件	過去5年以内に自分が運転していて自動車保険を適用したことがあり、かつ、自動車保険へ加入する際に選定に関与した人		

○バイク保険

調査期間	2016/08/18～2016/08/29	2015/08/03～2015/09/03	2014/08/13～2014/09/16
調査対象	性別:指定なし 年齢:18歳以上 地域:全国		
回答者数	4,487人(ランキング使用時3,335人※)		
調査対象社数	10社(ランキング使用時10社※)		
条件	過去5年以内に自分が運転していてバイク保険を適用したことがあり、かつ、バイク保険へ加入する際に選定に関与した人		

○自転車保険

調査期間	2016/08/18～2016/08/30	2015/07/28～2015/08/03	2014/09/25～2014/09/26
調査対象	性別:指定なし 年齢:18歳以上 地域:全国		
回答者数	7,034人(ランキング使用時5,406人※)		
調査対象社数	15社(ランキング使用時15社※)		
条件	過去5年以内に自転車保険に加入したことがある人		

◆掲載・お取扱いについて

オリコン日本顧客満足度ランキングに関する本ニュースリリースは、報道用資料です。報道の範囲内での、掲載データ、及び掲載ランキングのご使用は、無償となっております。(※その他詳細は、直接お問い合わせください)

同調査は、「過去数年以内(ジャンルにより異なりますが概ね3年前後)に実際にサービスを利用した人」を対象に、設定した各項目について満足度ポイントを集計、各項目の重視度(比重値)を掛け合わせたうえで総合ランキングとして集計し発表しております。当ランキングは利用者の認識に基づくものであり、あくまで1つの目安としてご利用いただいておりますため、必ずしもランクイン企業の各評価、順位の有意性を保証するものではありません。

◆出稿・広告・販売データご購入など各種お問合せ窓口 ⇒ <http://cs.oricon.co.jp/contact/>

◆お問合せ受付 ⇒ 企業案内・データサービス: ml-cs@oricon.jp その他: cs-user@oricon.jp

【本件に関するお問い合わせ先】

オリコン株式会社 広報部 根本/本田/長谷川 TEL: 03-6447-2721/FAX: 03-3405-8192
「オリコン日本顧客満足度調査」PR担当: 小家(koie@oricon.jp) TEL: 03-5785-5628/FAX: 03-3405-5204