

2017 年 オリコン日本顧客満足度ランキング 保険系ランキング更新

『ペット保険』 『海外旅行保険』 『来店型保険ショップ』

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/>)を展開する株式会社 oricon ME (本社：東京都港区、代表取締役社長：小池恒)は、顧客満足度の高い『ペット保険』、『海外旅行保険』、『来店型保険ショップ』の保険系ランキング 3 本を発表いたしました。

TOPICS

- 1 **【ペットメディカルサポート (PS 保険)】が 3 年ぶり 1 位**
 ⇒利用者の重視項目 1 位、2 位の「保険料」、「保険プラン」で高い評価
http://life.oricon.co.jp/rank_pet/
- 2 **全評価項目 1 位の【損保ジャパン日本興亜】5 年連続 1 位に**
 ⇒利用者が最も重視した「加入手続き」では 80 点台をマーク
<http://life.oricon.co.jp/rank-travel-insurance/>
- 3 **前回初登場 1 位の【ゼクシィ保険ショップ】が 2 年連続 1 位**
 ⇒利用者の重視項目 1 位、2 位の「スタッフの提案力」、「利用のしやすさ」で高い評価
http://life.oricon.co.jp/rank_hokeshop/

1. ペット保険 (http://life.oricon.co.jp/rank_pet/)

【ペットメディカルサポート (PS 保険)】が 3 年ぶり 1 位

ペット保険加入時の選定に関与し、過去 5 年以内に飼っているペットが病気やケガで通院や入院、手術を受けた際にペット保険を適用し、保険金を受け取ったことがある 3,077 名の利用者を対象にペット保険の満足度を調査した。結果、利用者が比較の際に重視した項目 1 位、2 位の「保険プラン」、「保険料」で 1 位、残りの 3 項目「加入手続き」、「保険金・給付金」、「付帯サービス」でも 2 位という高評価を得た【ペットメディカルサポート (PS 保険)】が 3 年ぶりの 1 位に。続いて「付帯サービス」で 1 位、他の評価項目 4 項目が 3 位内となった【アクサ損害保険 (アクサダイレクト)】が 2 位。「加入手続き」、「保険金・給付金」で 1 位の【アニコム損害保険】が 3 位となった。

2017 年<<ペット保険ランキング TOP7>>

1	ペットメディカルサポート(PS 保険)	73.12
2	アクサ損害保険(アクサダイレクト)	72.99
3	アニコム損害保険	72.25
4	ペット&ファミリー少額短期保険	72.07
5	アイペット損害保険	71.33
6	日本アニマル倶楽部 (プリズムコール®)	69.86
7	もつとぎゅつと少額短期保険 (もつとぎゅつとペット保険)	69.79

2. 海外旅行保険 (<http://life.oricon.co.jp/rank-travel-insurance/>)

5 年連続【損保ジャパン日本興亜】が首位に

過去 3 年位内に海外旅行先で病気やケガの治療を受けたり、盗難などの被害を受けたりした際に海外旅行保険が適用された 3,338 名を対象に顧客満足度を調査した。結果は【損保ジャパン日本興亜】が 5 年連続の 1 位に。評価項目全てが 1 位となったうえ、特に利用者重視項目 1 位の「加入手続き」では 81.61 点と 80 点台をマークした。次いで評価項目「担当者の対応」、「支払い手続き・対応」、「サポート体制」で【損保ジャパン日本興亜】に次ぐ評価を得た【三井住友海上火災保険】が前回の 3 位から 2 位となった。

2017 年<<海外旅行保険ランキング TOP7>>

1	損保ジャパン日本興亜	79.00
2	三井住友海上火災保険	78.51
3	ジェイアイ傷害火災保険	78.25
4	エイチ・エス損害保険	78.12
5	あいおいニッセイ同和損害保険	78.00
6	AIU 損害保険	77.18
7	東京海上日動火災保険	76.79

3. 来店型保険ショップ (http://life.oricon.co.jp/rank_hokenshop/)

前回急浮上の【ゼクシィ保険ショップ】が2年連続1位

過去5年以内に来店型保険ショップ(乗合い型のみ)を利用し、実際に保険の成約まで至った5,756名を対象に顧客満足度を調査した結果、昨年急浮上し1位となった

【ゼクシィ保険ショップ】が2年連続の1位に。評価項目5項目で1位となり、中でも利用者が最も重視している「スタッフの提案力(21.98%)」、「利用のしやすさ(20.69%)」での高い評価が反映された形だ。また、2位には「取扱商品」での1位をはじめ、5項目で2位の【保険クリニック】が前回4位から上昇。初のTOP3入りとなった。3位には「サイトの充実度」での1位をはじめ、「スタッフの提案力」、「店舗内の充実度」で2位の【ほけんの窓口】が前回の5位から順位を上げた。

2017年<<来店型保険ショップ TOP9>>

1	ゼクシィ保険ショップ	77.64
2	保険クリニック	76.10
3	ほけんの窓口	75.83
4	ほけん百花	75.72
5	保険見直し本舗	74.78
6	みつばちほけん	74.55
7	保険ほっとライン	73.98
8	イオン保険サービス	73.50
9	保険テラス	72.63

ペット保険

回答者数:3,077人 調査企業数:13社 調査期間:2017/5/23~2017/5/29、2016/7/14~2016/7/19、2015/7/15~2015/7/21
 調査対象者 性別:指定なし 年齢:20歳以上 地域:全国
 条件... (1)ペット保険加入時に選定に関与した人 (2)過去5年以内に飼っているペット(犬・猫)が病気やケガをして手術を受けた際に、加入しているペット保険を適用し、保険金を受け取ったことがある人
 定義...飼っているペットが病気やケガ等で医療機関を利用する際、通院や入院、手術などの医療費を補償する「ペット保険」取扱い保険会社が対象。

海外旅行保険

回答者数:3,338人 調査企業数:14社 調査期間:2017/6/6~2017/6/19、2016/7/21~2016/8/3、2015/7/17~2015/7/27
 調査対象者 性別:指定なし 年齢:20歳以上 地域:全国
 条件... (1)海外旅行保険加入時に選定に関与した人 (2)過去3年以内に海外旅行先で病気やケガをして治療を受けたり、盗難などの被害を受けたりした際に、加入している海外旅行保険が適用された人 (3)加入申し込み経路は問わない
 定義...海外旅行時の渡航先において発生する損害(死亡・病気・ケガ・盗難・航空機遅延など)を補償する保険商品を取り扱う保険会社が対象。※クレジットカード付帯の「海外旅行傷害保険」は対象外とする。

来店型保険ショップ

回答者数:5,756人 調査企業数:31社 調査期間:2017/5/24~2017/5/30、2016/7/14~2016/7/22、2015/7/16~2015/7/21
 調査対象者 性別:指定なし 年齢:20歳以上 地域:全国
 条件...過去5年以内に来店型保険ショップ(乗合い型のみ)を利用して、実際に保険の成約まで至った人
 定義...保険会社と販売委託契約を結び、実店舗による窓口サービスで保険商品を販売代行する事業者。その中でも、「乗合い型(複数の保険会社の商品を取り扱う)」の事業者を対象とする。※銀行の窓口サービスは対象外とする。

- ◆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。
- ◆出稿・広告・データ販売など各種窓口 ⇒ <http://cs.oricon.co.jp/contact/>
- ◆お問合せ受付(企業案内・データサービス、その他) ⇒ ml-cs-user@oricon.jp

【お問い合わせ先】 オリコン株式会社 広報部 TEL: 03-6447-2721/FAX: 03-3405-8192
 「オリコン日本顧客満足度調査」事業部直通 TEL: 03-5785-5628/FAX: 03-3405-5204