



2018年 オリコン顧客満足度調査 『来店型保険ショップ』ランキング発表 満足度の高い来店型保険ショップとは？

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行う「オリコン顧客満足度調査」(<https://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)はこのたび、顧客満足度の高い『来店型保険ショップ』ランキングを発表いたしました。

当調査では、過去5年以内に来店型保険ショップ(乗合い型のみ)の無料相談を利用し、実際に保険の成約まで至ったことがある20歳以上の男女を対象に、インターネットによるアンケートを実施。8つの評価項目(「店舗内の充実度」「利用のしやすさ」「スタッフの対応」「スタッフの提案力」「取扱商品」「契約手続き」「サイトの充実度」「アフターフォロー」)を設定し、集計した結果をランキングとして発表しております。

■ 満足度の高い『来店型保険ショップ』とは (https://life.oricon.co.jp/rank_hokenshop/)

今回で6回目の発表となる『来店型保険ショップ』の顧客満足度ランキング。今年は【ほけんの窓口】が首位獲得となりました。

同社は前年3位からのランクアップに加え、設定された8つの評価項目のうち「店舗内の充実度」「利用のしやすさ」「スタッフの対応」「契約手続き」「サイトの充実度」「アフターフォロー」の6項目で1位に。なかでも「スタッフの対応」で当ランキング最高得点の81.26ポイントと、高い評価となりました。

また、前年比較でも総合得点を0.25ポイントあげており、評価項目別では「店舗内の充実度」「利用のしやすさ」「スタッフの対応」「スタッフの提案力」「取扱商品」「契約手続き」「アフターフォロー」の7項目で得点をアップさせるなど、今年は全体的に満足度の上昇傾向が見られました。

2位は0.67ポイント差で【保険クリニック】がランクイン。前年に続き2位となりました。評価項目では「スタッフの提案力」「取扱商品」の2項目で1位を獲得しています。

3位の【ほけん百花】は前年4位からワンランクアップ。2位とは0.03ポイントの僅差でした。

来店型保険ショップ		得点 (前年差)
1位 (前年3位↑)	ほけんの窓口	76.08 (+0.25)
2位 (前年同位→)	保険クリニック	75.41 (-0.69)
3位 (前年4位↑)	ほけん百花	75.38 (-0.34)
4位 (前年5位↑)	保険見直し本舗	74.59 (-0.19)
5位 (前年6位↑)	みつばちほけん	74.42 (-0.13)
6位 (前年7位↑)	保険ほっとライン	73.96 (-0.02)
7位 (前年8位↑)	イオン保険サービス	73.72 (+0.22)

評価項目別ランキング

店舗内の充実度		得点	利用のしやすさ		得点
1位	ほけんの窓口	71.47	1位	ほけんの窓口	76.75
2位	みつばちほけん	69.82	2位	ほけん百花	76.59
3位	ほけん百花	69.68	3位	保険ほっとライン	76.09
4位	保険クリニック	69.37	4位	みつばちほけん	75.62
5位	保険ほっとライン	68.72	5位	保険見直し本舗	74.90
6位	イオン保険サービス	67.62	6位	イオン保険サービス	74.88
7位	保険見直し本舗	67.61	7位	保険クリニック	74.68
スタッフの対応		得点	スタッフの提案力		得点
1位	ほけんの窓口	81.26	1位	保険クリニック	80.12
2位	保険クリニック	81.15	2位	ほけんの窓口	79.70
3位	ほけん百花	81.11	3位	ほけん百花	78.93
4位	みつばちほけん	80.03	4位	保険見直し本舗	78.80
5位	保険見直し本舗	80.01	5位	みつばちほけん	78.13
6位	イオン保険サービス	79.16	6位	イオン保険サービス	77.17
7位	保険ほっとライン	78.99	7位	保険ほっとライン	76.77
取扱商品		得点	契約手続き		得点
1位	保険クリニック	76.61	1位	ほけんの窓口	78.26
2位	ほけんの窓口	76.43	2位	ほけん百花	78.05
3位	保険見直し本舗	75.72	3位	保険クリニック	77.94
4位	ほけん百花	75.63	4位	保険見直し本舗	77.67
5位	保険ほっとライン	74.98	5位	みつばちほけん	76.87
6位	みつばちほけん	74.65	6位	保険ほっとライン	76.67
7位	イオン保険サービス	74.30	7位	イオン保険サービス	76.43
サイトの充実度		得点	アフターフォロー		得点
1位	ほけんの窓口	68.83	1位	ほけんの窓口	70.53
2位	ほけん百花	67.55	2位	保険クリニック	69.74
3位	保険クリニック	67.00	3位	ほけん百花	69.71
4位	保険見直し本舗	66.66	4位	保険見直し本舗	68.84
5位	イオン保険サービス	66.19	5位	みつばちほけん	68.59
6位	みつばちほけん	65.99	6位	保険ほっとライン	68.24
7位	保険ほっとライン	65.81	7位	イオン保険サービス	68.21

今回発表した評価項目別の得点を相対的に見てみると、どの企業も満足度が高得点となったのは「スタッフの対応」。また「サイトの充実度」が一番低い結果となりました。これらは調査対象である来店型保険ショップを選択したユーザーならではの傾向といえます。

< 来店型保険ショップ 調査概要 >

回答者数: 5,684 人

対象企業数: 31 社

調査期間: 2018/7/6~2018/8/6, 2017/5/24~2017/5/30, 2016/7/14~2016/7/22

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)の無料相談を利用し、実際に保険の成約まで至った人

オリコン顧客満足度®とは、オリコンが独自に行っている顧客満足度の調査およびその結果を示した指標です。この指標を公開することで、日本で流通しているサービスや商品に対して消費者の選択を容易にすること、そして、それらを提供する企業の成長に貢献することを目指しています。

- ◆掲載・お取扱いについて・・・オリコン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 ⇒ <https://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】

CS 事業本部 管理広報部 TEL:03-5785-5628/FAX:03-3405-5204