



2019年 オリコン顧客満足度調査 実際の利用者が選んだ 満足度が高い"生命保険"3 ランキング発表！！

“見えない満足を可視化する”をコンセプトに、実際に利用したユーザーの満足度調査を行う「オリコン顧客満足度®」(<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、『生命保険』『医療保険』『がん保険』についての調査を実施し、1月4日(金)にその結果を当社サイトにて発表いたしました。

ランキング結果は以下の通りです。

2019年 総合ランキングTOP5

生命保険			医療保険			がん保険		
1位	ソニー生命	70.79	1位	三井住友海上あいおい生命	72.73	1位	ソニー生命	73.61
2位	ブルデンシャル生命	70.50	2位	ソニー生命	72.35	2位	アフラック	72.69
3位	損保ジャパン日本興亜ひまわり生命	69.62	3位	メットライフ生命	72.32	3位	オリックス生命	71.76
4位	メットライフ生命	69.51	4位	オリックス生命	72.14	4位	日本生命	71.31
5位	太陽生命	69.45	5位	損保ジャパン日本興亜ひまわり生命	72.08	5位	メットライフ生命	71.27

生命保険ランキング
医療保険ランキング
がん保険ランキング

<https://life.oricon.co.jp/rank-life-insurance/>

<https://life.oricon.co.jp/medical-insurance/>

<https://life.oricon.co.jp/rank-cancer-insurance/>

■生命保険ランキング、【ソニー生命】が首位獲得

『生命保険』における顧客満足度調査は今回で5回目。調査の結果、前回、高評企業だった7社が全てランクインするなど、総合ランキングに大きな変動がありました。

まず1位となったのは、前年2位から順位を上げた【ソニー生命】。設定された4つの評価項目(「加入手続き」「商品内容」「保険料」「アフターフォロー」)のうち、「加入手続き」「保険料」「アフターフォロー」の3項目でも1位となりました。

※評価項目の「加入手続き」では【かんぽ生命】も揃って1位を獲得。

評価項目別 TOP3

加入手続き			商品内容		
1位	かんぽ生命	73.41	1位	プルデンシャル生命	74.33
1位	ソニー生命	73.41	2位	ソニー生命	73.75
3位	プルデンシャル生命	72.90	3位	富国生命	72.75
保険料			アフターフォロー		
1位	ソニー生命	68.33	1位	ソニー生命	65.31
2位	損保ジャパン日本興亜ひまわり生命	68.06	2位	プルデンシャル生命	64.66
3位	マニライフ生命	67.97	3位	第一生命	64.43

続いて2位は【プルデンシャル生命】が獲得。今回は回答者数の規定により高評企業となっていましたが、今回規定数に達しランクインしました。また、「商品内容」の項目では1位と高い評価を得ています。

3位は前回に引き続き【損保ジャパン日本興亜ひまわり生命】が、続いて4位を【メットライフ生命】、5位を【太陽生命】が獲得しました。

総合1位を獲得した【ソニー生命】について、実際の利用者からは「将来設計を事細かに相談に乗ってくれて、それにあった保険・貯蓄の仕方を提案してくれた。保険の仕組みをわかりやすく説明してくれた(30代 男性)」「今まで加入していた保険より、保証内容が良くなり、掛け金もだいぶ下がった(30代 女性)」「担当者がとても分かりやすく説明してくれてこちらが納得するまで加入を勧めるでもなく対応が好感持てました。連絡もきっちりしていて満足しています(50代 女性)」などのコメントがありました。

■医療保険ランキング、三井住友海上あいおい生命が初の1位に

『医療保険』における顧客満足度の調査は今回で10回目。調査の結果、調査対象企業31社のうち、【三井住友海上あいおい生命】が初の首位となりました。また、5つの評価項目(「加入手続き」「商品内容」「保険料」「アフターフォロー」「受取額・支払いスピード」)のうち、「加入手続き」「受取額・支払いスピード」の2項目でも1位となっています。

評価項目別 TOP3

加入手続き			商品内容			保険料		
1位	三井住友海上あいおい生命	75.62	1位	オリックス生命	74.35	1位	ソニー生命	69.91
2位	メットライフ生命	75.30	2位	損保ジャパン日本興亜ひまわり生命	74.05	2位	三井住友海上あいおい生命	69.80
3位	損保ジャパン日本興亜ひまわり生命	75.04	3位	メットライフ生命	74.00	3位	オリックス生命	69.01
アフターフォロー			受取額・支払いスピード					
1位	ソニー生命	66.12	1位	三井住友海上あいおい生命	76.97			
2位	日本生命	65.67	2位	メットライフ生命	76.33			
3位	富国生命	65.26	3位	損保ジャパン日本興亜ひまわり生命	75.71			

2位の【ソニー生命】は前回4位からランクアップ。「保険料」「アフターフォロー」の2項目では1位を獲得しています。続いて【メットライフ生命】が3位に、4位の【オリックス生命】は「商品内容」の項目で1位となっています。5位には【損保ジャパン日本興亜ひまわり生命】がランクインとなりました。

総合1位を獲得した【三井住友海上あいおい生命】について、実際の利用者からは「保険金受け取りのための書類の送付が早く、保険金の振り込みも書類を送付してすぐに入ったので対応が迅速だった(30代 女性)」「商品内容が充実している。保険料が割安(30代 男性)」「給付金の質問の対応も感じが良く、支払いまでもとても早くてよかった(60代 女性)」などのコメントがありました。

■がん保険ランキング【ソニー生命】が総合、評価項目ともに第1位

『がん保険』における顧客満足度調査は今回で4回目。調査の結果、調査対象企業20社のなかから、2019年は【ソニー生命】が首位を獲得しました。さらに、同サービスは設定された5つの評価項目（「加入手続き」「商品内容」「保険料」「アフターフォロー」「受取額・支払いスピード」）すべての項目でも1位と、総合的に高い評価となりました。

評価項目別 TOP3

加入手続き			商品内容			保険料		
1位	ソニー生命	75.80	1位	ソニー生命	75.80	1位	ソニー生命	72.49
2位	アフラック	74.81	2位	アフラック	75.08	2位	アフラック	71.64
3位	オリックス生命	73.68	3位	オリックス生命	73.77	3位	オリックス生命	70.97
アフターフォロー			受取額・支払いスピード					
1位	ソニー生命	68.82	1位	ソニー生命	73.18			
2位	日本生命	67.63	2位	アフラック	72.91			
3位	アフラック	66.78	3位	オリックス生命	72.32			

前回1位だった【アフラック】は2位にランクインとなったものの、評価項目では4項目で2位を獲得しており、1位の【ソニー生命】に続き、総合的に高い評価を得ています。

続いて3位は前回2位だった【オリックス生命】が、4位には【日本生命】、5位には【メットライフ生命】がランクインしました。

総合1位を獲得した【ソニー生命】について、実際の利用者からは「担当の営業の方を非常に信頼できた（30代 女性）」「保険金の請求はスムーズかつ早い（40代 男性）」「申請をしたら、すぐに電話がかかってきた。丁寧でわかりやすかった（50代 女性）」などのコメントがありました。

<生命保険ランキング 調査概要>

回答者数： 7,889 人
 調査企業数： 29 社
 調査期間： 2018/9/4～2018/9/12, 2017/8/29～2017/9/11
 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 2 年以内に自分が保障対象の生命保険に加入し、かつ、生命保険に加入する際に選定に
 関与した人

<医療保険ランキング 調査概要>

回答者数： 5,536 人
 調査企業数： 31 社
 調査期間： 2018/9/4～2018/9/12, 2017/8/25～2017/9/5
 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 6 年以内に自分が保障対象の医療保険に加入し、かつ、医療保険に加入する際に選定に
 関与し、過去 4 年以内に医療保険を適用した人

<がん保険ランキング 調査概要>

回答者数： 1,872 人
 調査企業数： 20 社
 調査期間： 2018/8/31～2018/9/10, 2017/8/24～2017/9/6
 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 6 年以内に自分が保障対象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、過去 4 年以内にがん保険を適用した人

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