



## 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"損害保険"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、『自動車保険』『バイク保険』『自転車保険』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内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

自動車保険			バイク保険			自転車保険		
1位	ソニー損害保険	76.34	1位	チューリッヒ保険	75.25	1位	楽天損害保険	72.49
2位	共栄火災海上保険	75.50	2位	三井住友海上火災保険	73.82	2位	ドコモ サイクル保険	72.07
3位	東京海上日動火災保険	75.41	3位	東京海上日動火災保険	73.39	3位	au損害保険	71.82
4位	チューリッヒ保険	75.38	4位	損保ジャパン日本興亜	73.35	4位	セブン-イレブンの自転車保険	71.70
5位	セゾン自動車火災保険	75.20	4位	三井ダイレクト損害保険	73.35	5位	あいおいニッセイ同和損害保険	71.67

自動車保険ランキング

[https://life.oricon.co.jp/rank\\_insurance/](https://life.oricon.co.jp/rank_insurance/)

バイク保険ランキング

[https://life.oricon.co.jp/rank\\_bike/](https://life.oricon.co.jp/rank_bike/)

自転車保険ランキング

[https://life.oricon.co.jp/rank\\_bicycle\\_insurance/](https://life.oricon.co.jp/rank_bicycle_insurance/)

### ■自動車保険ランキング、【ソニー損害保険】が2年連続首位獲得

『自動車保険』における顧客満足度は、2008年から調査を実施し、今回で12回目となります。結果は、調査対象企業19社のうち、【ソニー損害保険】が2年連続1位となりました。同社はこれまで総合1位を5回獲得しており、長年にわたり高い評価を得ています。

また同社は今回設定された7つの評価項目（「加入・更新手続き」「商品内容の充実度」「保険料」「事故対応」「調査・認定結果」「受取額・支払いスピード」「ロードサービス」）のうち、「加入・更新手続き」「商品内容の充実度」「事故対応」「調査・認定結果」「受取額・支払いスピード」「ロードサービス」の6項目でも1位を獲得しています。

2位の【共栄火災海上保険】と3位の【東京海上日動火災保険】は初のTOP3入り。2位の【共栄火災海上保険】は前回13位から初TOP10入りにして2位と大幅にランクを上げました。また、「代理店型」部門では1位を獲得しています。【東京海上日動火災保険】は過去11回のランキングのうち、最高位となった前回8位から順位を上げました。続いて4位に【チューリッヒ保険】、5位に【セゾン自動車火災保険】がランクインしています。

### 評価項目別 TOP3

加入・更新手続き			商品内容の充実度			保険料		事故対応			
1位	ソニー損害保険	80.31	1位	ソニー損害保険	75.48	1位	セゾン自動車火災保険	74.98	1位	ソニー損害保険	76.78
2位	アクサ損害保険 (アクサダイレクト)	79.76	2位	セゾン自動車火災保険	75.35	2位	ソニー損害保険	74.88	2位	東京海上日動火災保険	76.24
3位	共栄火災海上保険	79.44	3位	チューリッヒ保険	74.54	3位	チューリッヒ保険	74.76	3位	損保ジャパン日本興亜	75.73
調査・認定結果			受取額・支払いスピード			ロードサービス					
1位	ソニー損害保険	74.96	1位	ソニー損害保険	76.09	1位	ソニー損害保険	75.19			
2位	共栄火災海上保険	74.50	2位	東京海上日動火災保険	75.38	2位	東京海上日動火災保険	74.55			
3位	東京海上日動火災保険	74.45	3位	共栄火災海上保険	75.22	3位	共栄火災海上保険	74.19			

総合1位を獲得した【ソニー損害保険】について、実際の利用者からは「担当者は説明の仕方が丁寧で、分かりやすく、親身になった対応をしてくれた。また、契約内容で補償できる範囲についても、納得のできる説明があった(30代 男性)」「保険金が支払われるまで、迅速かつスピーディーだった(40代 男性)」などのコメントがありました。

## ■ バイク保険ランキング、【チューリッヒ保険】が2年連続で総合1位

『バイク保険』における顧客満足度は、2012年から調査を実施、今回で8回目となります。結果、調査対象企業10社のなかで今年1位となったのは、前回初の1位を獲得した【チューリッヒ保険】。同社は設定された7つの評価項目(「加入・更新手続き」「商品内容の充実度」「保険料」「事故対応」「調査・認定結果」「受取額・支払いスピード」「ロードサービス」)のすべてでも1位と、総合的に高い評価となりました。

続く、2位の【三井住友海上火災保険】は前年7位からランクを上げ、初のTOP3入り。「商品内容の充実度」「事故対応」「調査・認定結果」「受取額・支払いスピード」の4項目でも2位を獲得しています。

3位の【東京海上日動火災保険】は前年まで3年連続4位だったところからワンランクアップ。4位には【三井ダイレクト損害保険】と【損保ジャパン日本興亜】がそろってランクインしました。

### 評価項目別 TOP3

加入・更新手続き			商品内容の充実度			保険料		事故対応			
1位	チューリッヒ保険	78.92	1位	チューリッヒ保険	74.61	1位	チューリッヒ保険	75.03	1位	チューリッヒ保険	75.41
2位	三井ダイレクト損害保険	77.50	2位	三井住友海上火災保険	72.96	2位	三井ダイレクト損害保険	72.93	2位	三井住友海上火災保険	74.51
3位	三井住友海上火災保険	77.09	3位	三井ダイレクト損害保険	72.56	3位	三井住友海上火災保険	72.80	3位	損保ジャパン日本興亜	74.10
調査・認定結果			受取額・支払いスピード			ロードサービス					
1位	チューリッヒ保険	73.95	1位	チューリッヒ保険	74.11	1位	チューリッヒ保険	74.17			
2位	三井住友海上火災保険	72.93	2位	三井住友海上火災保険	73.56	2位	あいおいニッセイ同和損害保険	73.11			
3位	損保ジャパン日本興亜	72.49	3位	三井ダイレクト損害保険	72.68	3位	東京海上日動火災保険	72.43			

総合1位を獲得した【チューリッヒ保険】について、実際の利用者からは「ロードサービスが迅速に対応してくれた。またロードサービスが確かな技術を持っていた(20代 男性)」「まず、身体の状態を心配してくれた。どんな形で保険を使うのが一番お得かをしっかり教えてくれた(40代 女性)」「初めての事故だったので、わからない事が多かったが、親切に分かりやすく説明してくれた(50代 男性)」などのコメントがありました。

## ■ 自転車保険ランキング、【楽天損害保険】が初の首位

『自転車保険』における顧客満足調査は、今回で5回目となります。結果は、調査対象21社のなかで【楽天損害保険】が首位に。同社は前回、当社規定の回答者数に満たず高評企業となっていたが、今回は規定数に達し、さらに高い評価を得たことで1位となりました。また、設定された3つの評価項目(「加入・更新手続き」「商品内容の充実度」「保険料」)のうち「商品内容の充実度」の項目でも1位を獲得しています。

2位の【ドコモ サイクル保険】は前年4位からランクアップ。評価項目の「加入・更新手続き」では1位を獲得しています。続いて【au損害保険】が3年連続TOP3入りとなる3位にランクインしました。4位の【セブン-イレブンの自転車保険】、5位の【あいおいニッセイ同和損害保険】は、それぞれ40代、50代から高い評価を得ています。

### 評価項目別 TOP3

加入・更新手続き			商品内容の充実度			保険料		
1位	ドコモ サイクル保険	76.21	1位	楽天損害保険	69.89	1位	総合保険センター	72.31
2位	セブン-イレブンの自転車保険	75.78	2位	東京海上日動火災	69.64	2位	楽天損害保険	71.96
3位	楽天損害保険	75.52	3位	あいおいニッセイ同和損害保険	69.62	3位	ドコモ サイクル保険	71.70

総合1位を獲得した【楽天損害保険】について、実際の利用者からは「補償内容が分かりやすく、申し込みが簡単で、すぐに手続きが完了した(30代 男性)」「保険内容が充実しているのに保険料が安い(40代 女性)」「事故担当者の対応の気配り、丁寧さ、知識の豊富さに癒されました。給付金の支払いもスムーズでした(40代 男性)」などのコメントがありました。

#### <自動車保険ランキング 調査概要>

回答者数： 16,378 人  
 調査企業数： 19 社  
 調査期間： 2018/9/28～2018/10/4, 2017/8/15～2017/8/22, 2016/8/18～2016/9/1  
 調査対象者 性別： 指定なし 年齢： 18 歳以上 地域： 全国  
 条件：過去 4 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

#### <バイク保険ランキング 調査概要>

回答者数： 3,808 人  
 調査企業数： 10 社  
 調査期間： 2018/9/7～2018/9/18, 2017/8/9～2017/8/24, 2016/8/18～2016/8/29  
 調査対象者 性別： 指定なし 年齢： 18 歳以上 地域： 全国  
 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

#### <自転車保険ランキング 調査概要>

回答者数： 7,422 人  
 調査企業数： 21 社  
 調査期間： 2018/9/11～2018/9/18, 2017/8/15～2017/8/24, 2016/8/18～2016/8/30  
 調査対象者 性別： 指定なし 年齢： 18 歳以上 地域： 全国  
 条件：過去 5 年以内に自転車保険に加入し、かつ、自転車保険に加入する際に選定に関与した人

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](mailto: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