

**【2019年 オリコン顧客満足度®調査】
実際にサービスを利用した 7,191 人が選んだ**

**『海外旅行保険』『ペット保険』ランキング発表
～損保ジャパン日本興亜、調査開始時から7年連続で1位獲得～**



“見えない満足を可視化する”をコンセプトに、独自に企画し調査を実施する「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、『海外旅行保険』『ペット保険』についての調査を実施し、本日その結果を当社サイト内にて発表いたしました。

2019年 オリコン顧客満足度®調査 海外旅行保険ランキング

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

2019年 オリコン顧客満足度®調査 ペット保険ランキング

⇒https://life.oricon.co.jp/rank_pet/



[サイトTOP画面]

過去5年以内に当サービスを実際に利用したことのあるユーザーを対象に、『海外旅行保険』『ペット保険』の満足度について、インターネット調査を行いました。

調査は、満足度における評価項目を設定。『海外旅行保険』では、「加入手続き」、「保険プラン」、「担当者の対応」、「サポート体制」、「支払い手続き・対応」の5項目、『ペット保険』は、「加入・更新手続き」、「保険プラン」、「保険料」、「付帯サービス」、「保険金・給付金」の5項目となっています。また、ランキングは総合と評価項目別のほかに、『海外旅行保険』では「男女別」、「年代別」、「適用地域別」、「適用内容別」、「プラン別」、『ペット保険』では「適用内容別」、「ペットの種類別」の結果も公開しています。

**■『海外旅行保険』は損保ジャパン日本興亜が7年連続で1位を獲得、
評価項目別「加入手続き」では5度目の1位に**

2013年より7回目の満足度調査となる『海外旅行保険』。ランキングTOP5は前回と変わらない結果となりました。

1位となったのは、【損保ジャパン日本興亜(損害保険ジャパン日本興亜株式会社)】。これで調査開始時から7年連続で1位を獲得しました。評価項目では、「加入手続き」、「支払い手続き・対応」の2項目で、男女別の「女性」、年代別の「60代以上」、適用地域別の「ヨーロッパ」、「ハワイ・グアム・サイパン」、プラン別の「ファミリープラン」でも1位となっています。なかでも、「加入手続き」の項目は5度(2013年、2016年、2017年、2018年、2019年)の1位となり、今回の全5項目のなかでも、最高得点の81.92点を獲得しています。

実際の利用者からは、「加入手続きが思ったより簡単で、スムーズに加入することができた(20代・男性)」「トラブルがあった際の連絡が早く、手続きも早かった(40代・女性)」などのコメントが寄せられました。

2位には、【エイチ・エス損害保険(エイチ・エス損害保険株式会社)】がランクイン。今回、1位との差は0.18点となり、年々得点差を縮めています。また、評価項目では「担当者の対応」で、部門では年代別の「40代」、「50代」で1位を獲得しています。

続いて3位は、【あいおいニッセイ同和損害保険(あいおいニッセイ同和損害保険株式会社)】という結果となりました。

【2019年 海外旅行保険ランキング】

総合順位	前年順位	サービス名	総合得点
1	1	損保ジャパン日本興亜	79.93
2	2	エイチ・エス損害保険	79.75
3	3	あいおいニッセイ同和損害保険	79.59
4	4	ジェイアイ傷害火災保険	79.51
5	5	三井住友海上火災保険	79.41
6	7	東京海上日動火災保険	78.77
7	6	AIG損害保険	77.97

評価項目別ランキング

加入手続き			保険プラン			担当者の対応		
1	損保ジャパン日本興亜	81.92	1	あいおいニッセイ同和損害保険	79.52	1	エイチ・エス損害保険	80.24
2	三井住友海上火災保険	81.31	2	損保ジャパン日本興亜	79.27	2	損保ジャパン日本興亜	80.03
3	エイチ・エス損害保険	81.08	3	エイチ・エス損害保険	79.17	3	ジェイアイ傷害火災保険	79.95
サポート体制			支払い手続き・対応					
1	あいおいニッセイ同和損害保険	78.38	1	損保ジャパン日本興亜	79.85			
2	エイチ・エス損害保険	78.36	2	ジェイアイ傷害火災保険	79.81			
3	損保ジャパン日本興亜	78.33	3	エイチ・エス損害保険	79.72			

男女別ランキング TOP3

男性		女性			
1	あいおいニッセイ同和損害保険	80.82	1	損保ジャパン日本興亜	81.39
2	三井住友海上火災保険	79.22	2	ジェイアイ傷害火災保険	81.37
3	損保ジャパン日本興亜	78.78	3	エイチ・エス損害保険	80.63

適用地域別ランキング TOP3

アジア			ヨーロッパ		
1	三井住友海上火災保険	80.48	1	損保ジャパン日本興亜	79.58
2	ジェイアイ傷害火災保険	80.11	2	三井住友海上火災保険	79.37
3	あいおいニッセイ同和損害保険	79.85	3	東京海上日動火災保険	78.77
北米			ハワイ・グアム・サイパン		
1	AIG損害保険	80.05	1	損保ジャパン日本興亜	81.78
2	損保ジャパン日本興亜	79.61	2	東京海上日動火災保険	81.06
-	-	-	3	AIG損害保険	80.88

適用内容別ランキング TOP3

病気・ケガ		携行品損害			
1	あいおいニッセイ同和損害保険	80.65	1	ジェイアイ傷害火災保険	80.91
2	損保ジャパン日本興亜	80.44	2	エイチ・エス損害保険	79.81
3	三井住友海上火災保険	80.26	3	損保ジャパン日本興亜	79.66

年代別ランキング TOP3

20代			30代		
1	AIG損害保険	79.88	1	東京海上日動火災保険	80.18
2	損保ジャパン日本興亜	78.61	2	損保ジャパン日本興亜	79.30
-	-	-	3	エイチ・エス損害保険	78.90
40代			50代		
1	エイチ・エス損害保険	81.48	1	エイチ・エス損害保険	79.87
2	あいおいニッセイ同和損害保険	81.01	2	ジェイアイ傷害火災保険	79.25
3	損保ジャパン日本興亜	79.89	3	損保ジャパン日本興亜	79.23
60代以上					
1	損保ジャパン日本興亜	80.84			
2	三井住友海上火災保険	80.49			
3	エイチ・エス損害保険	79.98			

プラン別ランキング TOP3

個人プラン			ファミリープラン		
1	au損害保険	80.11	1	損保ジャパン日本興亜	80.78
2	エイチ・エス損害保険	79.81	2	三井住友海上火災保険	80.18
3	ジェイアイ傷害火災保険	79.75	3	エイチ・エス損害保険	79.83

「調査概要」 海外旅行保険

回答者数： 3,365人 調査企業数： 15社

調査期間： 2019/05/24～2019/05/30、2018/06/22～2018/07/07、2017/06/06～2017/06/19

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5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) 申し込み経路は問わない

ランキング名： 2019年 オリコン顧客満足度®調査 海外旅行保険

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

■ 『ペット保険』 はペットメディカルサポート (PS保険) が3年連続1位を獲得

今回で10回目となる『ペット保険』の満足度調査では、【ペットメディカルサポート(PS保険)〈ペットメディカルサポート株式会社〉】が3年連続で1位を獲得しました。

また、評価項目別では、「加入・更新手続き」、「保険プラン」、「保険料」の3項目で、適用内容別の「通院」、ペットの種類別の「小型犬」でも1位となっています。

実際の利用者からは、「保険申請してから保険金の振込がとても早い。猫が歳をとっても保険料が高くなりすぎない(30代・女性)」「電話で問い合わせしたとき、分かりやすく丁寧に教えてもらった(40代・女性)」などのコメントが寄せられました。

【2019年 ペット保険ランキング】

総合順位	前年順位	サービス名	総合得点
1	1	ペットメディカルサポート(PS保険)	73.39
2	1	アクサ損害保険(アクサダイレクト)	72.85
3	3	アニコム損害保険	72.58
4	4	ペット&ファミリー損害保険	72.54
5	5	アイペット損害保険	71.74
6	7	日本アニマル倶楽部(アズムコル®)	71.68
7	6	楽天少額短期保険(あんしんペット保険)	71.39

2位にランクインした、【アクサ損害保険(アクサダイレクト)〈アクサ損害保険株式会社〉】は、評価項目別の「付帯サービス」で1位を獲得。さらに、適用内容別の「入院」、ペットの種類別の「中型犬」でも1位となっています。

続いて3位は、【アニコム損害保険(アニコム損害保険株式会社)】。評価項目別の「保険金・給付金」と、ペットの種類別の「猫」でも1位となっています。

評価項目別ランキング

加入・更新手続き			保険プラン			保険料		
1	ペットメディカルサポート (PS保険)	77.15	1	ペットメディカルサポート (PS保険)	73.67	1	ペットメディカルサポート (PS保険)	71.12
2	アニコム損害保険	77.01	2	ペット&ファミリー損害保険	73.48	2	アクサ損害保険 (アクサダイレクト)	70.06
3	アクサ損害保険 (アクサダイレクト)	76.18	3	アクサ損害保険 (アクサダイレクト)	73.18	3	ペット&ファミリー損害保険	69.65
付帯サービス			保険金・給付金					
1	アクサ損害保険 (アクサダイレクト)	68.96	1	アニコム損害保険	77.87			
2	ペットメディカルサポート (PS保険)	68.53	2	ペットメディカルサポート (PS保険)	75.65			
3	ペット&ファミリー損害保険	67.34	3	アイペット損害保険	75.43			

適用内容別ランキング TOP3

入院			通院			手術		
1	アクサ損害保険 (アクサダイレクト)	76.02	1	ペットメディカルサポート (PS保険)	73.27	1	ペット&ファミリー損害保険	74.91
2	アニコム損害保険	75.45	2	ペット&ファミリー損害保険	72.32	2	アクサ損害保険 (アクサダイレクト)	74.60
3	ペット&ファミリー損害保険	75.16	3	アニコム損害保険	72.24	3	ペットメディカルサポート (PS保険)	74.56

ペットの種類別ランキング TOP3

小型犬			中型犬			猫		
1	ペットメディカルサポート (PS保険)	73.55	1	アクサ損害保険 (アクサダイレクト)	73.12	1	アニコム損害保険	75.91
2	ペット&ファミリー損害保険	73.08	2	アニコム損害保険	72.43	2	アクサ損害保険 (アクサダイレクト)	73.79
3	アクサ損害保険 (アクサダイレクト)	72.23	3	アイペット損害保険	71.48	3	ペット&ファミリー損害保険	72.71
-	-	-	3	ペット&ファミリー損害保険	71.48	-	-	-

◀調査概要▶ ペット保険

回答者数： 3,826人 調査企業数： 15社

調査期間： 2019/05/23~2019/05/27、2018/06/18~2018/06/28、2017/05/23~2017/05/29

調査対象者 性別： 指定なし 年齢： 20歳以上 地域： 全国

条件： (1) 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) が病気やケガで通院や入院、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

ランキング名： 2019年 オリコン顧客満足度®調査 ペット保険

URL: https://life.oricon.co.jp/rank_pet/

【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。情報・サービスが世に溢れる中、この指標を公開することで、生活者にとって本当に価値あるサービス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。

■過去のニュースリリース一覧

⇒<https://life.oricon.co.jp/information/newsrelease/>

■2019年 ランキング更新履歴はこちら

⇒<https://life.oricon.co.jp/information/archives/>

※オリコン顧客満足度®調査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。

【お問い合わせ先】

CS事業本部 管理広報ユニット 奥田 ml-cspr@oricon.jp TEL:03-5785-5628/FAX:03-3405-5204