

【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 5,635 人が選んだ
『来店型保険ショップ』 ランキング発表
～ほけんの窓口が2年連続、総合1位を獲得～



“見えない満足を可視化する”をコンセプトに、第三者の立場で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、『来店型保険ショップ』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 来店型保険ショップランキング
https://life.oricon.co.jp/rank_hokeshop/

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を対象に、サービスの満足度についてインターネット調査を実施いたしました。調査はサービスにおける満足度を示した8つの評価項目を設定し、その結果を集計。総合のほか、評価項目別、部門別ランキングも同時に公開しています。



評価項目別 (全8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
取扱商品の充実度/契約手続き/サイトの使いやすさ/アフターフォロー

部門別

《地域別》 東北/関東/東海/近畿/中国・四国/九州・沖縄
《男女別》 男性/女性 《年代別》 20代/30代/40代/50代以上
《加入形態別》 新規/見直し

■ ほけんの窓口が2年連続、総合1位を獲得

今回で7回目となる『来店型保険ショップ』の満足度調査。2年連続、総合1位となったのは、【ほけんの窓口(ほけんの窓口グループ株式会社)】でした。

また評価項目別では、「店舗内の充実度」「利用のしやすさ」「スタッフの対応」「取扱商品の充実度」「契約手続き」「サイトの使いやすさ」「アフターフォロー」の7項目で1位に。地域別では「東北」「近畿」「中国・四国」、男女別では「男性」、年代別では「20代」「50代以上」、加入形態別では「見直し」でも1位となっています。

《利用者のコメント》

- ・「保険の基礎知識を一通り説明してくれた後に私たちの要望を聞いてくれたので、とても相談しやすかった。分からない点は何度も説明してくれて心強かった。子供用にも飲み物を用意してくれていたのが助かった(30代・女性)」
- ・「親身にニーズにあった提案をしてくれました。無理強いもなく時間制限もなく、丁寧な対応でした。1つの保険だけでなく複数の中から公平な意見が聞けて、とても良かったです(40代・女性)」

【2019年 来店型保険ショップ】

総合順位	前年順位	サービス名	総合得点
1	1	ほけんの窓口	75.71
2	2	保険クリニック	75.29
3	5	みつばちほけん	74.55
4	3	ほけん百花	74.15
5	4	保険見直し本舗	73.99
6	7	イオンの保険相談	73.68
7	6	保険ほっとライン	73.33
8	高評企業	保険テラス	71.55

※高評企業:規定人数の半数以上の回答があり、総合得点が60.00以上の企業のこと

『2019年 オリコン顧客満足度®調査 来店型保険ショップ 第1位』 ほけんの窓口グループ株式会社 ほけんの窓口 ご担当者様より受賞コメント

この度は、来店型保険ショップランキングにおいて2年連続となる第1位の評価をいただき、誠にありがとうございます。ご来店いただいたお客さまに心より感謝申し上げるとともに、お客さまにとって最優の会社を目指し、すべてのお客さまから「ありがとう」と言ってもらえる会社の実現のため、これからも目の前のお客さまお一人おひとりと真摯に向き合い、寄り添ってまいります。

評価項目別ランキング

店舗内の充実度			利用のしやすさ			スタッフの対応		
1	ほけんの窓口	71.47	1	ほけんの窓口	76.51	1	ほけんの窓口	80.71
2	みつばちほけん	70.62	2	みつばちほけん	76.31	2	保険クリニック	80.56
3	保険クリニック	70.51	3	保険クリニック	76.13	3	ほけん百花	79.99
スタッフの提案力			取扱商品の充実度			契約手続き		
1	保険クリニック	79.10	1	ほけんの窓口	76.17	1	保険クリニック	77.68
2	ほけんの窓口	78.93	2	保険クリニック	75.97	1	ほけんの窓口	77.68
3	みつばちほけん	77.93	3	保険見直し本舗	75.06	2	みつばちほけん	76.90
サイトの使いやすさ			アフターフォロー					
1	ほけんの窓口	68.99	1	ほけんの窓口	70.79			
2	保険クリニック	67.59	2	保険クリニック	69.68			
3	保険見直し本舗	67.10	3	みつばちほけん	69.25			

2位にランクインしたのは、【保険クリニック(株式会社アイリックコーポレーション)】。評価項目別の「スタッフの提案力」「契約手続き」と、年代別の「40代」で1位を獲得しています。

続いて3位には、【みつばちほけん(みつばち保険グループ株式会社)】。前回5位から順位を上げ、3位という結果となりました。評価項目別では「店舗内の充実度」「利用のしやすさ」で2位に。

そのほか、地域別の「関東」部門で1位となったのは、【セブン保険ショップ(株式会社セブン・フィナンシャルサービス)】。同社は東京都、千葉県、埼玉県、神奈川県にある「イトーヨーカドー」と「アリオ」店内の店舗のみで展開しており、主に、これらの来客層から高い評価を獲得していることがうかがえる結果となりました。

また、加入形態別の「新規」部門では、【ゼクシィ保険ショップ(株式会社リクルートゼクシィなび)】が1位に。同サービスは2016年、2017年で総合1位を獲得しています。また、今回は当社規定の回答者数に満たず、総合にはランクインとなりませんでした。新規加入者のなかでは、とくに満足度が高い結果となりました。

地域別ランキングTOP3

東北			関東			東海		
1	ほけんの窓口	76.80	1	セブン保険ショップ	75.81	1	保険コンパス	76.18
2	保険見直し本舗	76.73	2	保険クリニック	75.38	2	ほけんの窓口	76.03
-		-	3	ほけんの窓口	74.88	3	保険見直し本舗	73.33
近畿			中国・四国			九州・沖縄		
1	ほけんの窓口	75.90	1	ほけんの窓口	76.69	1	ほけんの110番	78.99
2	ほけん百花	74.61	2	保険ひろば	73.79	2	ほけんの窓口	77.86
3	イオンの保険相談	73.84	-		-	3	保険見直し本舗	75.24

男女別ランキングTOP3

男性			女性		
1	ほけんの窓口	75.07	1	ほけんの110番	76.73
2	イオンの保険相談	74.59	2	保険クリニック	76.19
3	みつばちほけん	74.27	3	ほけんの窓口	76.16

年代別ランキングTOP3

20代			30代		
1	ほけんの窓口	78.19	1	ゼクシィ保険ショップ	75.85
2	保険見直し本舗	74.17	2	ほけんの窓口	75.08
-		-	3	保険クリニック	74.50
40代			50代以上		
1	保険クリニック	76.33	1	ほけんの窓口	75.39
2	ほけんの窓口	76.21	2	みつばちほけん	74.84
3	みつばちほけん	75.14	3	保険クリニック	74.20

加入形態別ランキングTOP3

新規			見直し		
1	ゼクシィ保険ショップ	77.10	1	ほけんの窓口	75.91
2	ほけんの110番	76.80	2	保険クリニック	75.43
3	ほけんの窓口	75.57	3	ほけん百花	74.61

■「保険見直し効果実感度」は、ほけんの窓口が97.2%という結果に

当調査では、実際に来店型保険ショップで保険の見直しを行ったユーザーを対象に、「どの程度その企業で保険の見直しをして良かったか」についても、「A:とても良かった」「B:まあ良かった」「C:あまり良くなかった」「D:全く良くなかった」の4段階で評価してもらい比率を算出しました。

今回はその中から、当社規定の回答者数の条件を満たした3社の結果を発表。結果は、【ほけんの窓口】の数値が1番高く、97.2%となりました。

保険見直し効果実感度	
ほけんの窓口	97.2%
ほけん百花	96.6%
保険見直し本舗	95.5%

「調査概要」 来店型保険ショップ

回答者数： 5,635人 調査企業数： 34社

調査期間： 2019/07/01～2019/07/10、2018/07/06～2018/08/06、2017/05/24～2017/05/30

調査対象者 性別： 指定なし 年齢： 20歳以上69歳以下 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

ランキング名： 2019年 オリコン顧客満足度®調査 来店型保険ショップ

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

【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。

現在148ランキングを公開中 (2019年10月時点)

■ 保険

自動車保険/バイク保険/自転車保険/生命保険/医療保険/がん保険
海外旅行保険/ペット保険/来店型保険ショップ

■ マネー

ネット証券/ネット銀行/ネットバンキング
住宅ローン/カードローン/FX取引

■ 受験・スクール

大学受験（塾・予備校 現役/個別指導塾 現役/難関大学特化型 現役）/高校受験（集団塾/個別指導塾）/中学受験（集団塾/個別指導塾）/公立中高一貫校対策 集団塾/小学生（集団塾/個別指導塾）/幼児・小学生 学習教室/子ども英語/英会話教室/オンライン英会話/資格スクール/公務員試験予備校/通信講座/家庭教師/（小学生向け/中学生向け/高校生向け）通信教育/キッズスイミング スクール

■ 通信

格安SIM/格安スマホ/プロバイダ

■ 生活

ネット印刷通販/家事代行サービス/ハウスクリーニング/ウォーターサーバー/カラオケボックス/引越し会社/定額制動画配信
レンタカー/格安レンタカー/車買取会社/中古車情報サイト/トランクルーム（レンタル収納スペース/コンテナ）
結婚相談所/結婚式場情報サイト/結婚式場相談カウンター/ハウスウェディング/格安ウェディング/ふるさと納税サイト/コインランドリー

■ 転職

転職サイト/転職エージェント/女性/転職エージェント/ハイクラス・ミドルクラス転職/看護師転職/人材派遣会社/製造派遣/新卒採用サイト/新卒エージェント/アルバイト情報サイト

■ 美容

フィットネスクラブ/24時間ジム/エステサロン/サロン検索予約サイト

■ 住宅

賃貸情報店舗/賃貸情報サイト/建売住宅 パワービルダー/建売住宅 ハウスメーカー/建売住宅 不動産会社/ハウスメーカー 注文住宅/分譲マンション管理会社/リフォーム（大型/戸建て/マンション）/新築分譲マンション/不動産仲介 売却（マンション/戸建て）/不動産仲介 購入（マンション/戸建て）

■ ショッピング

紳士服専門店/スーツショップ

■ トラベル

旅行予約サイト（国内旅行/海外旅行）/格安航空券比較サイト/格安ホテル比較サイト

■ 法人向けサービス

新卒採用サイト/新卒エージェント/企業研修（経営者向け/管理職向け/若手・中堅社員向け/新卒社員向け）

■過去のニュースリリース一覧

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

■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