

2020年 オリコン顧客満足度®調査

【初調査】満足度の高い『火災保険』ランキング発表

ソニー損害保険が総合・評価項目すべてで1位を獲得

保険加入時は「保険料」、適用後は「安心できるサービス体制」を重視



“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、『火災保険』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。

2020年 オリコン顧客満足度®調査 火災保険ランキング
<https://life.oricon.co.jp/rank-fire-insurance/>



今回、初となる『火災保険』の満足度調査。2019年10月10日～2019年10月16日の期間、インターネットによるアンケート調査を実施いたしました。火災をはじめ、落雷や破裂・爆発、風災、雪災、盗難などによる、建物や家財の損害を補填する損害保険を扱う12社のサービスの評価について、全国25歳以上の2,877人より回答を得ました。調査は総合満足度のほかに、大きく4つの評価項目（「加入手続き」「商品内容」「保険料」「サービス体制」）を設定。それぞれの項目についての回答を集計し、結果を「総合」「評価項目別」「部門別」の各ランキングとして発表しております。

満足度総合1位はソニー損害保険

総合1位となったのは、【ソニー損害保険（本社：東京都大田区）】。得点は72.45点を獲得しています。総合2位の【損保ジャパン日本興亜（本社：東京新宿区）】は70.26点を獲得し、1位と2位の得点差は2.19点となりました。続いて3位には【セコム損害保険（本社：東京都千代田区）】が、70.24点でランクインしています。

1位の【ソニー損害保険】について、実際の利用者からは、「インターネットを使用しての見積もりがやりやすく、申し込みから契約までがスムーズでした。また、コールセンターの対応も良かったです（40代・男性）」「補償内容について、よくわからない点があったとき、サポートセンターの担当者がわかりやすく説明してくれて、安心した（50代・女性）」などのコメントが寄せられていました。

2020年 オリコン顧客満足度®調査
火災保険ランキング

総合順位	サービス名	総合得点
1位	ソニー損害保険	72.45
2位	損保ジャパン日本興亜	70.26
3位	セコム損害保険	70.24
4位	三井住友海上火災保険	70.11
5位	東京海上日動火災保険	70.10
6位	AIG損害保険	69.94
7位	楽天損害保険	69.68
8位	あいおいニッセイ同和損害保険	69.12

【お問い合わせ先】

株式会社 oricon ME CS事業本部 事業戦略部 管理広報ユニット 星/奥田/田中 ml-cspr@oricon.jp

TEL : 03-5785-5628/FAX : 03-3405-5204

全評価項目1位はソニー損害保険 2位以下は評価分かれる

評価項目別でも、4つすべての項目で【ソニー損害保険】が1位に。また、住居別の「戸建て」でも【ソニー損害保険】が1位を獲得しています。住居別の「マンション」は【東京海上日動火災（本社：東京都千代田区）】が1位となりました。また、2位以下については、各項目で評価が分かれる結果となりました。

2020年 火災保険 評価項目別ランキング TOP5

加入手続き			商品内容		
順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点
1位	ソニー損害保険	74.04	1位	ソニー損害保険	72.82
2位	損保ジャパン日本興亜	72.42	2位	セコム損害保険	70.87
3位	東京海上日動火災保険	72.05	3位	三井住友海上火災保険	70.33
4位	三井住友海上火災保険	71.84	4位	東京海上日動火災保険	70.29
5位	セコム損害保険	71.78	5位	損保ジャパン日本興亜	70.28

保険料			サービス体制		
順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点
1位	ソニー損害保険	72.67	1位	ソニー損害保険	70.10
2位	楽天損害保険	70.58	2位	損保ジャパン日本興亜	69.07
3位	セコム損害保険	70.36	3位	三井住友海上火災保険	69.00
4位	AIG損害保険	69.41	4位	東京海上日動火災保険	68.82
5位	三井住友海上火災保険	69.13	5位	AIG損害保険	68.60

2020年 火災保険 住居別ランキング TOP5

戸建て			マンション		
順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点
1位	ソニー損害保険	72.71	1位	東京海上日動火災保険	69.13
2位	損保ジャパン日本興亜	71.12	2位	三井住友海上火災保険	68.78
3位	三井住友海上火災保険	70.49	3位	あいおいニッセイ同和損害保険	68.41
4位	SBI損害保険	70.45	4位	楽天損害保険	68.22
5位	セコム損害保険	70.44	5位	AIG損害保険	67.82

※サイトではTOP5以下も発表しております。

《2020年 オリコン顧客満足度®調査 火災保険 総合1位》

～ソニー損害保険からのコメント～



この度は、顧客満足度ランキング「火災保険」において1位の評価をいただき、誠にありがとうございます。

当社は、2018年10月にインターネット専用の「新ネット火災保険」を発売しました。ネットならではの低廉な保険料やニーズに応じて補償を選択いただけるなどの利便性、「地震上乗せ特約」など充実した補償を提供するとともに、サポート体制の充実も図っています。今後も、お客様に一層ご満足いただける商品やサービスの提供に努めてまいります。

【お問い合わせ先】

株式会社 oricon ME CS 事業本部 事業戦略部 管理広報ユニット 星/奥田/田中 ml-cspr@oricon.jp

TEL : 03-5785-5628/FAX : 03-3405-5204

※参考調査レポート

保険加入前と適用後で、重視する項目に違い

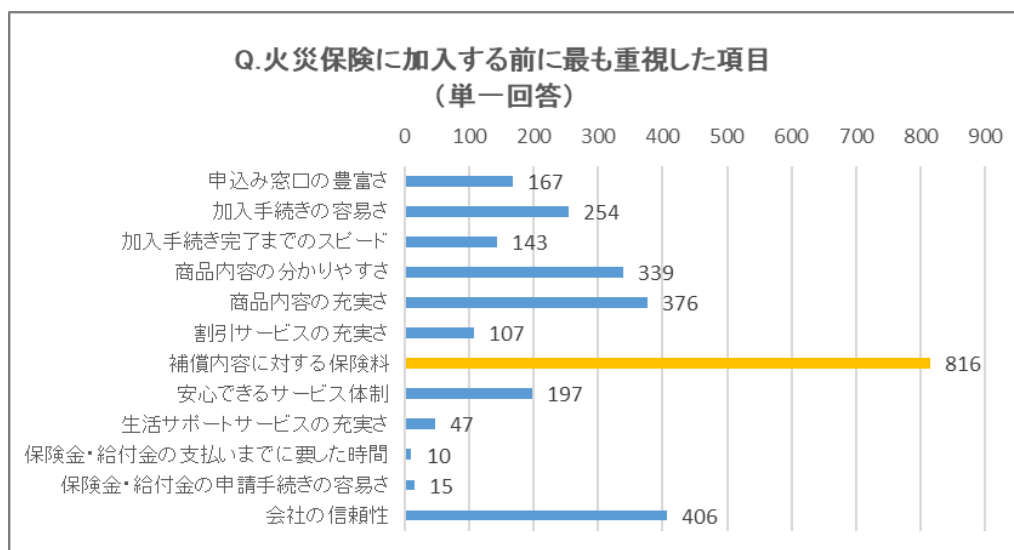
今回の調査では、回答者2,877人（※単年調査人数、うち保険適用者は374人）に対して、火災保険の加入前と保険適用後に「最も重視した項目」について回答を得ました。

【設問】

Q.火災保険に加入する前に最も重視した項目

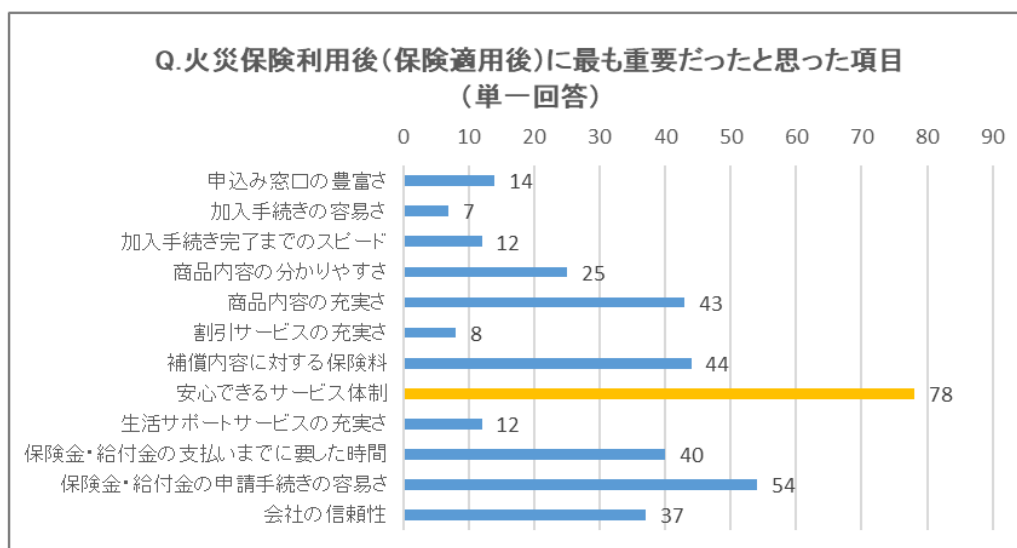
Q.火災保険利用後（保険適用後）に最も重要だったと思った項目

■加入する前は「保険料」を重視



火災保険に加入する前に最も重視した項目について、「補償内容に対する保険料」が全体の約30%となる、816人が回答した結果となりました。続いて、回答者が多かったのは、「会社の信頼性」「商品内容の充実さ」「商品内容の分かりやすさ」となり、いずれも300人前後の回答数となっています。

■保険を適用した後は「安心できるサービス体制」が最も重要



保険を適用した後は、「安心できるサービス体制」を最も重要だったと回答する人が、保険適用者374人中78人と一番多い結果となりました。保険適用後では、サービスの安心感を重視する人が多い傾向にあることがわかりました。

「調査概要」

2020年 オリコン顧客満足度®調査 火災保険ランキング

- サンプル数： 2,877人
- 規定人数： 100人以上
- 調査企業数： 12社
- 定義： 火災をはじめ、落雷や破裂・爆発、風災、雪災、盗難などによる、
建物や家財の損害を補填する損害保険のこと
- 調査期間： 2019/10/10～2019/10/16
- 調査対象者 性別：指定なし 年齢：25歳以上 地域：全国
条件：過去3年以内に火災保険に加入したことがあり、かつ、
火災保険へ加入する際に選定に関与した人 ※賃貸居住者は除く
- URL: <https://life.oricon.co.jp/rank-fire-insurance/>

そのほか1月発表"保険系"ランキング

自動車保険、バイク保険、自転車保険、医療保険、生命保険、がん保険
<https://life.oricon.co.jp/information/archives/>

現在13カテゴリ 157ランキングを公開中 (2020年1月時点)

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ■ 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/火災保険 NEW ■ 金融
ネット証券/ネット銀行/ネットバンキング
住宅ローン/FX取引/銀行カードローン/ノンバンクカードローン
iDeCo 証券会社 NEW ■ 塾
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）/（小学生向け/中
生向け/高校生向け）通信教育/家庭教師/幼児・小学生 学習教室/ ■ スクール
英会話スクール/子ども英語/オンライン英会話/通信講座/資格スクール/
公務員試験予備校/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） ■ 生活
ネット印刷通販/ふるさと納税サイト/ウォーターサーバー/ハウスクリー
ニング/家事代行サービス/引越し会社/ トランクルーム/食材宅配サービ
ス/定額制動画配信/カラオケボックス/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/コインランドリー ■ 通信
格安SIM/格安スマホ/プロバイダ | <ul style="list-style-type: none"> ■ 住宅
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）/分譲マンション管理会社/賃貸情報店舗/賃貸情報サイト/リ
フォーム（大型/戸建て/マンション）/新築分譲マンション/ハウスメ
ーカー 注文住宅/建売住宅 パワービルダー 関東/建売住宅 ハウスメカ
/建売住宅 不動産会社 ■ 小売
スーツショップ/紳士服専門店 ■ 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 ■ 美容
エステサロン/サロン検索予約サイト ■ スポーツ&ヘルス
フィットネスクラブ/24時間ジム 関東/キッズスイミング スクール ■ ウェディング
ハウスウェディング/格安ウェディング/結婚相談所/結婚式場相談カウ
ンター/結婚式場情報サイト ■ 人材
新卒エージェント/新卒採用サイト/アルバイト情報サイト/転職サイト/
転職サイト 女性/転職エージェント/看護師転職/ハイクラス・ミドルク
ラス転職/人材派遣会社/製造派遣/派遣情報サイト/新卒採用サイト 採用
担当向け/新卒エージェント 採用担当向け |
|---|---|

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。

※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】

株式会社 oricon ME CS 事業本部 事業戦略部 管理広報ユニット 星/奥田/田中 ml-cspr@oricon.jp
 TEL : 03-5785-5628/FAX : 03-3405-5204