

2020年 オリコン顧客満足度®調査

満足度の高い『ペット保険』『海外旅行保険』ランキング発表

『ペット保険』ペットメディカルサポート、『海外旅行保険』ソニー損害保険が総合1位に

新型コロナウイルス感染時のペット預かりプロジェクトに感動の声も



“見えない満足を可視化する”をコンセプトに、第三者の立場で顧客満足度調査を実施する株式会社oricon ME（読み:オリコン エムイー 本社:東京都港区 代表取締役社長:小池恒）は、『ペット保険』『海外旅行保険』についての満足度調査を実施し、10月1日（木）14時00分にその結果を「オリコン顧客満足度®」公式サイト内（<https://life.oricon.co.jp/>）にて発表いたしました。

結果は以下の通りとなります。

2020年 オリコン顧客満足度®調査					
『ペット保険』総合ランキング			『海外旅行保険』総合ランキング		
順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点
1位	ペットメディカルサポート（PS保険）	74.99	1位	ソニー損害保険	80.98
2位	アクサ損害保険（アクサダイレクト）	73.95	2位	ジェイアイ傷害火災保険	80.89
3位	アニコム損害保険	73.48	3位	損保ジャパン	80.55
4位	ペット&ファミリー損害保険	73.37	4位	三井住友海上火災保険	80.44
5位	楽天少額短期保険（ずっといっしょ[もっと]）	73.09	5位	東京海上日動火災保険	79.38
6位	アイペット損害保険	73.03	6位	エイチ・エス損害保険	78.96
7位	SBIアズム少額短期保険（アズムコール®）	72.10	7位	あいおいニッセイ同和損害保険	78.90
8位	FPC	70.48	8位	AIG損害保険	78.75

『ペット保険』ランキングページ ▶ https://life.oricon.co.jp/rank_pet/
『海外旅行保険』ランキングページ ▶ <https://life.oricon.co.jp/rank-travel-insurance/>

■『ペット保険』は4年連続【ペットメディカルサポート】、『海外旅行保険』は【ソニー損害保険】が初の総合1位に

調査は、保険加入時に選定に関わっており、過去5年以内に保険が適用されたことのある、全国20～84歳までの人を対象に、『ペット保険』『海外旅行保険』についての満足度をインターネットによるアンケートを実施。それぞれのサービスを構成する評価項目を設定し、各項目をさらに細分化した項目について回答を聴取いたしました。

結果、『ペット保険』は4年連続7度目となる【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:東京都港区〉】が、『海外旅行保険』は初のランクインとなった【ソニー損害保険（ソニー損害保険株式会社:東京都大田区）】が、それぞれ総合1位を獲得しました。

【お問い合わせ先】 ml-cspr@oricon.jp TEL : 03-5785-5628

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/長谷川/奥田/田中

『ペット保険』ランキング

《評価項目別・部門別結果》

『ペット保険』は総合評価のほか、5つの評価項目（「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」）と、3部門（「適用内容別」「ペットの種類別」「飼育数別」）のランキングも発表しました。各ランキングの第1位は下記となっています。

	項目名	第1位受賞サービス	得点
評価項目別	加入・更新手続き	ペットメディカルサポート（PS保険）	77.06
	保険プラン	ペットメディカルサポート（PS保険）	76.58
	保険料	ペットメディカルサポート（PS保険）	73.46
	付帯サービス	ペットメディカルサポート（PS保険）	70.60
	保険金・給付金	アニコム損害保険	77.70
適用内容別	入院	アクサ損害保険（アクサダイレクト）	77.62
	通院	ペットメディカルサポート（PS保険）	74.72
	手術	au損害保険	78.35
ペットの種類別	小型犬	ペットメディカルサポート（PS保険）	74.78
	中型犬	アクサ損害保険（アクサダイレクト）	74.91
	猫	アニコム損害保険	76.30
飼育数別	多頭飼い	ペットメディカルサポート（PS保険）	77.37

総合1位の【ペットメディカルサポート（PS保険）】は、「加入・更新手続き」「保険プラン」「保険料」「付帯サービス」の4つの評価項目と、適応内容別の「通院」、ペットの種類別の「小型犬」、飼育数別の「多頭飼い」でも1位となりました。

また、総合2位だった【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 本社:東京都台東区〉】は、適応内容別の「入院」とペットの種類別の「中型犬」で1位を獲得しています。

総合3位の【アニコム損害保険（アニコム損害保険株式会社:東京都新宿区）】は、「保険金・給付金」の評価項目と、ペットの種類別「猫」で1位となりました。

■ 新型コロナ感染者のペット預かりプロジェクト 総合3位【アニコム損害保険】の対応に感動の声

新型コロナウイルスに感染した飼い主に代わって、ペットを無償で預かるプロジェクト「#StayAnicom」を開始することを4月に発表した、総合3位の【アニコム損害保険】。今回、プロジェクト利用者ではないが、ペット飼育者からこの対応について高評価のコメントも見受けられました。こういった声から、自身が感染した際にペットをどうするかという不安を抱えている人が多かったことがうかがえます。

～本プロジェクトに関するコメント～

「今回のコロナで感染してしまった際はペットを預かるということを公表し実行していただいた。もし自分が…という不安があったなかで、預かりサービスのニュースは少し安心しました（50代・女性）」

「今回のコロナ騒動で飼い主がコロナに感染した際、愛犬を預かってくれると言うとても素晴らしい試みに感銘を受けた（40代・男性）」

「新型コロナウイルス感染拡大にともない、感染したオーナーに代わってペットのお世話をするプロジェクトを立ち上げたのをメルマガで知った。保険料は高めだが、ペットファーストである姿勢が素晴らしいと思う（40代・女性）」

「直接お世話になっていませんが、コロナ罹患家庭のペットの預かりの取り組みを知り、感銘しました（50代・女性）」

『海外旅行保険』ランキング

《評価項目別・部門別結果》

『海外旅行保険』は総合のほか、5つの評価項目（「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」）と5部門（「男女別」「年代別」「適用地域別」「適用内容別」「プラン別」）で結果を発表しています。各ランキングの第1位は下記となっています。

	項目名	第1位受賞サービス	得点
評価項目別	加入手続き	損保ジャパン	82.77
	保険プラン	ソニー損害保険	80.77
	担当者の対応	三井住友海上火災保険	81.05
	サポート体制	ソニー損害保険	80.27
	支払い手続き・対応	ジェイアイ損害火災保険	81.58
男女別	男性	ソニー損害保険	82.25
	女性	ジェイアイ傷害火災保険	82.72
年代別	30代	東京海上日動火災保険	81.29
	40代	損保ジャパン	80.64
	50代	ジェイアイ損害火災保険	82.55
	60代以上	損保ジャパン	81.54
適用地域別	アジア	ソニー損害保険	81.39
	ヨーロッパ	損保ジャパン	81.34
	ハワイ・グアム・サイパン	ジェイアイ傷害火災保険	81.87
	北米	AIG損害保険	80.73
適用内容別	病気・ケガ	三井住友海上火災保険	81.62
	携行品損害	ジェイアイ損害火災保険	83.04
プラン別	個人プラン	ソニー損害保険	81.04
	ファミリープラン	損保ジャパン	81.10

今回で8回目の調査となる『海外旅行保険』。2018年6月にサービスを開始した【ソニー損害保険】が初のランクインならびに、総合1位獲得となりました。同サービスは「保険プラン」「サポート体制」の2つの評価項目のほか、男女別「男性」、適用地域別「アジア」、プラン別「個人プラン」でも1位となっています。

～【ソニー損害保険】実際の利用者コメント～

「旅行先で事故をして怪我をしたのですが、保険の手続きもスピーディで説明もわかりやすく、また怪我の心配もしてくれて嬉しかった（30代・女性）」

「オンラインで簡単に契約でき、事故の際も迅速に対応してくれた（30代・男性）」

「補償内容がしっかりしていて、さらにこちらの要望もしっかりと聞いてくれる（40代・男性）」

【お問い合わせ先】 ml-cspr@oricon.jp TEL : 03-5785-5628

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／長谷川／奥田／田中

《調査概要》 2020年 オリコン顧客満足度®調査 ペット保険

- サンプル数： 4,103人 ■ 規定人数： 100人以上 ■ 調査企業数： 15社
- 定義： 飼っているペットが病気やケガなどで医療機関を利用する際、通院や入院、手術などの医療費を補償する、「ペット保険」を取り扱っている保険会社
- 調査期間： 2020/05/18～2020/05/20、2019/05/23～2019/05/27、2018/06/18～2018/06/28
- 調査対象者 性別： 指定なし 年齢： 20～84歳 地域： 全国
条件： 以下の条件を満たしている人
 - (1) ペット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
- URL： https://life.oricon.co.jp/rank_pet/

《調査概要》 2020年 オリコン顧客満足度®調査 海外旅行保険

- サンプル数： 3,254人 ■ 規定人数： 100人以上 ■ 調査企業数： 15社
- 定義： 海外旅行の際、渡航先において発生する損害（死亡・病気・ケガ・盗難・航空機遅延ほか）などを補償する保険商品を取り扱う保険会社
ただし、クレジットカード付帯の「海外旅行傷害保険」は対象外とする
- 調査期間： 2020/05/11～2020/05/18、2019/05/24～2019/05/30、2018/06/22～2018/07/07
- 調査対象者 性別： 指定なし 年齢： 20～84歳 地域： 全国
条件： 以下の条件を満たしている人
 - (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
- URL： <https://life.oricon.co.jp/rank-travel-insurance/>

オリコン顧客満足度®とは

オリコンは音楽ランキングを通じて、オリコンは目に見えない「人気」という指標を目に見えるかたちで提供してきました。そのグループ事業として、2006年より、商品やサービスの満足度を可視化する「顧客満足度（CS）調査」を行っています。当調査では、実際にサービスを利用したことのあるユーザーのみを対象とした、大規模なアンケート調査を実施し、その結果をランキングとして発表。現在、さまざまな業種・業態における188のランキングを公開しています。消費者側にも企業側にも属さない第三者の中立的な立場で、「満足を可視化」=指標化し、公開することで、消費者には「生活満足度」の向上、企業には消費者に提供する「サービス価値」の向上に、役立つことを目指しています。



- 「オリコン顧客満足度®」公式サイト ⇒ <https://life.oricon.co.jp/>
- オウンドメディア「ミチタリ by オリコン顧客満足度」 ⇒ <https://cs.oricon.co.jp/michitari/>
- 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 ⇒ <https://life.oricon.co.jp/information/archives/>
- 調査データのご提供 ⇒ <https://cs.oricon.co.jp/data/report/>

※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。報道目的以外での掲載データおよび掲載ランキングのご使用はご遠慮ください。

【お問い合わせ先】 ml-cspr@oricon.jp TEL：03-5785-5628
株式会社 oricon ME CS事業本部 管理広報ユニット 星／長谷川／奥田／田中