

2020年 オリコン顧客満足度[®]調査
満足度の高い『来店型保険ショップ』ランキング発表
保険クリニックが調査開始以来、初の総合1位に 特に“スタッフ”で高評価の声も
～年代別にみる“オンライン相談サービス”の在り方～
全体的に“対面での相談”を希望する声が多いものの、若い世代ほど利用需要あり



“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、『来店型保険ショップ』についての満足度調査を実施し、その結果を11月2日（月）14時00分に「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。

本調査は、全国の実際のサービス利用者を対象に、『来店型保険ショップ』の満足度についてインターネットによるアンケートを実施。事前調査や企業ヒアリングをもとに、サービスにおける評価項目をそれぞれ設定し、各項目の設問について回答を聴取いたしました。結果を集計し規定の回答者数を満たした企業について、「総合」「評価項目別」「部門別」にランキングを発表しています。

■ **評価項目別（全8つの評価項目）**

「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」

■ **【保険クリニック】が調査開始以来、初の総合1位に**

【保険クリニック（株式会社アイリックコーポレーション 本社：東京都文京区）】が2014年の調査開始以来、初の総合1位を獲得しました。また、評価項目別「利用のしやすさ」「スタッフの対応」「スタッフの提案力」など全8項目中6項目や、部門の男女別「女性」、年代別「40代」「50代以上」の3項目で1位となりました。特に「スタッフの対応」「スタッフの提案力」では80点台を獲得。実際の利用者からも“スタッフ”に対するコメントが多数みられるなど、満足度の高い理由がうかがえます。

総合2位の【ほけんの窓口（ほけんの窓口グループ株式会社 本社：東京都千代田区）】は、評価項目別「店舗内の充実度」「サイトの使いやすさ」の2項目と、部門の地域別「近畿」「中国・四国」「九州・沖縄」、男女別「男性」、年代別「20代」「30代」、加入形態別「新規」「見直し」の8項目で1位となりました。つづく総合3位には【ほけんの110番（株式会社 ほけんの110番 本社：福岡県糟屋郡）】がランクインとなりました。

2020年 オリコン顧客満足度[®]調査
来店型保険ショップ 総合ランキング

順位	サービス名	得点
1位	保険クリニック	76.72
2位	ほけんの窓口	76.17
3位	ほけんの110番	76.03
4位	イオンの保険相談	74.44
5位	保険ほっとライン	74.14

※6位以下はサイトにて発表しております。

～【保険クリニック】について 実際の利用者コメント～

「同じ担当の方が初回から契約時までフォローしてくれた。全力で多くの商品をご紹介してくださったので信頼があります。成約後も、時折ご連絡を下さり安心できます（50代・女性）」
「家族に最適な商品プランや情報を定期的に案内してくれる。また、不利な条件の場合は、はっきりと案内してくれ、親身になってアドバイスしてくれる。時節のご挨拶も丁寧に頂く（60代以上・男性）」
「キッズスペースが充実していたので、安心して話ができたし何より子どもの方から保険屋さんに行きたい！と喜んでいた（40代・女性）」

【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

男女別ランキング TOP3

男性			女性		
1位	ほけんの窓口	75.64	1位	保険クリニック	77.78
2位	イオンの保険相談	75.13	2位	ほけんの窓口	76.56
3位	保険クリニック	74.67	3位	ほけんの110番	76.35

年代別ランキング TOP3

20代			30代			40代		
1位	ほけんの窓口	79.59	1位	ほけんの窓口	75.24	1位	保険クリニック	77.74
2位	保険見直し本舗	74.09	2位	保険クリニック	74.97	2位	ほけんの窓口	76.68
-	-	-	3位	保険見直し本舗	73.62	3位	ほけん百花	74.79
50代以上								
1位	保険クリニック	77.01						
2位	ほけんの窓口	76.00						
3位	ほけん百花	74.85						

※4位以下はサイトにて発表しております。

加入形態別ランキング TOP3

新規			見直し		
1位	ほけんの窓口	76.78	1位	ほけんの窓口	76.86
2位	保険見直し本舗	73.66	2位	保険見直し本舗	75.04
-	-	-	-	-	-

■ 地域別ランキング【ほけんの窓口】が近畿から九州・沖縄の広範囲で総合1位に

地域別ランキング TOP3

東北			関東			東海		
1位	保険見直し本舗	76.64	1位	セブン保険ショップ	75.99	1位	保険コンパス	77.11
2位	ほけんの窓口	76.54	2位	保険クリニック	75.31	2位	ほけんの窓口	75.97
-	-	-	3位	ほけんの窓口	75.19	3位	保険見直し本舗	74.44
近畿			中国・四国			九州・沖縄		
1位	ほけんの窓口	77.08	1位	ほけんの窓口	76.87	1位	ほけんの窓口	78.09
2位	イオンの保険相談	74.01	2位	保険見直し本舗	75.13	2位	ほけんの110番	77.11
3位	保険見直し本舗	73.05	3位	保険ひろば	74.49	3位	保険見直し本舗	75.83

※4位以下はサイトにて発表しております。

地域別ランキングでは、【ほけんの窓口】が「近畿」「中国・四国」「九州・沖縄」の3ランキングで1位となりました。「近畿」「中国・四国」では4年連続1位となっています。

そのほか、「東北」は【保険見直し本舗（株式会社保険見直し本舗 本社：東京都新宿区）】が2017年以來の1位（※2017年は「北海道・東北」で発表）、「関東」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 本社：東京都千代田区）】が2年連続1位、「東海」は【保険コンパス（株式会社 ティー・エフ・オフィス 本社：愛知県名古屋）】が3年連続1位（※2018年は「中部・北陸」で発表）という結果になりました。

～【各地域別1位のサービス】について 実際の利用者コメント～

「退職しフリーランスになる際に相談したが、保険の事を1から丁寧にわかりやすく説明してくれた。質問してもすぐに明確な答えをくれるので信頼出来た（保険見直し本舗/30代・女性）」
 「希望に沿った商品紹介をもらった。わがままな要望もできる限り対応してくれた（セブン保険ショップ/40代・男性）」
 「シミュレーションをしてもらってほぼ希望通りの保険に加入できた（保険コンパス/60代以上・女性）」
 「対応してくれたスタッフが、とても感じがよく、こちらの希望に添った商品を比較しやすいリーフレットにまとめて提示してくれた。また、気さくに雑談も交え、緊張することなく選ぶ事ができた（ほけんの窓口/50代・女性）」

【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 来店型保険ショップ

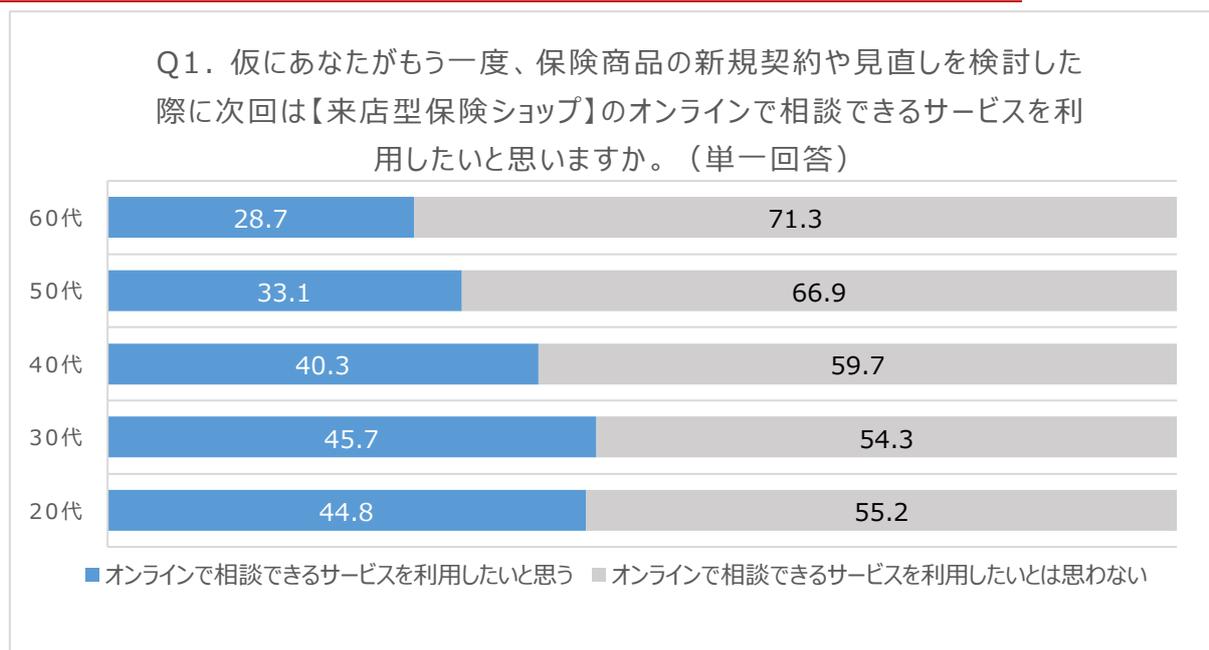
- サンプル数： 5,549人 ■ 規定人数： 100人以上 ■ 調査企業数： 30社
- 定義： 保険会社と販売委託契約を結び、実店舗による窓口サービスで保険商品を販売代行する事業者のことを指し、その中でも、「乗合い型（複数の保険会社の商品を取り扱う）」の企業
ただし、銀行の窓口サービスは対象外とする
- 調査期間： 2020/07/10～2020/07/17、2019/07/01～2019/07/10、2018/07/06～2018/08/06
- 調査対象者 性別： 指定なし 年齢： 20～69歳
地域： 全国 条件： 過去5年以内に来店型保険ショップ（乗合い型のみ）の無料相談を利用し、実際に保険の成約まで至った人
- URL: https://life.oricon.co.jp/rank_hokenshop/

● 調査レポート ●

今年実施した調査（単年）における回答者1,850人に、以下の設問について回答を得ました。

- Q1. 仮にあなたがもう一度、保険商品の新規契約や見直しを検討した際に次回は【来店型保険ショップ】のオンラインで相談できるサービスを利用したいと思いますか。
- Q2. あなたが『来店型保険ショップ』で、一緒に相談出来たらいいと思う保険以外のことをお答えください。

■ 来店利用者に聞く、年代別にみる“オンライン相談サービス”の在り方
全体的に“対面での相談”を希望する声が多いものの、
20代・30代と若い世代ほど“オンラインでの相談”への利用需要あり



来店利用者を対象とした『仮にもう一度サービスを利用する際に次回はオンラインで相談したいかどうか』の設問では、年代別にみたところ、全体的に“対面での相談”の利用意向が高いものの、60代の利用者に比べ、20代は約16%、30代は約17%高く“オンラインでの相談”を利用したいと回答していることがわかりました。

“対面での相談”は60代の約7割が利用を引き続き求めていることなどから、若い世代ほど“オンラインでの相談”へ需要があることがわかりました。

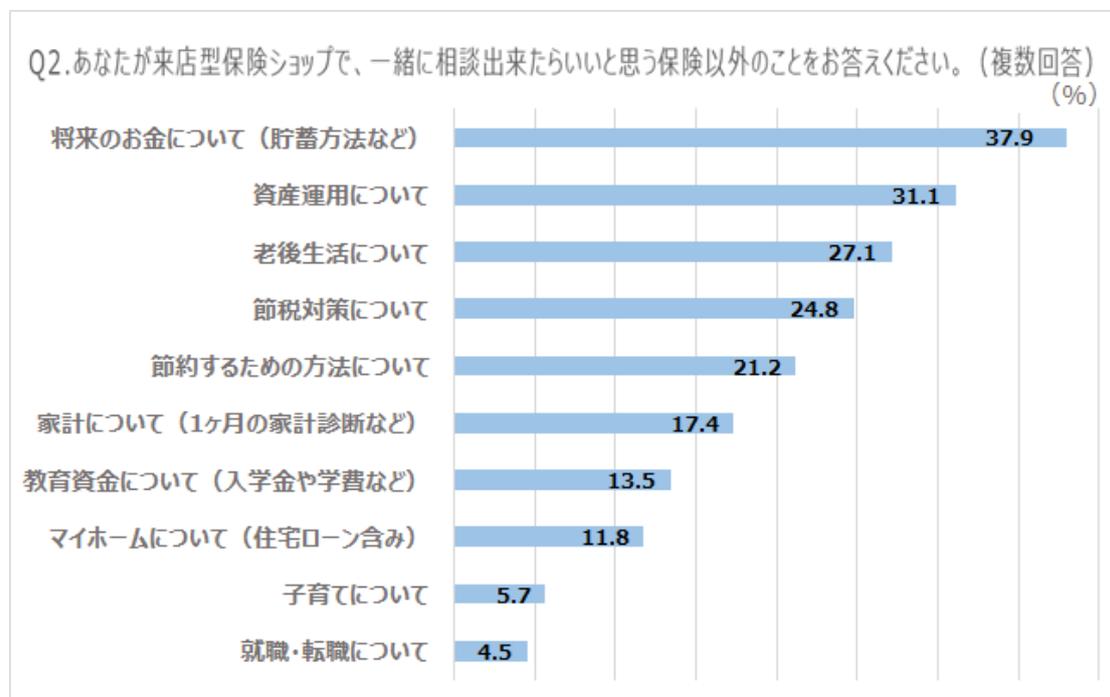
※オリコン顧客満足度®調査に関する本ニュースリリースは報道用資料です。
 報道目的以外での掲載データおよび掲載ランキングのご使用はご遠慮ください。

【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 事業戦略部 管理広報ユニット 星／長谷川／奥田／田中

■【保険以外で一緒に相談したいこと】

“貯蓄方法”“資産運用”などの相談以外に、

“老後”“育児や家庭”“将来設計”に関する内容を相談したい声も



『来店型保険ショップで、一緒に相談できたらいい保険以外のこと』の設問では、貯蓄方法など「将来のお金について」が37.9%と最も高く、次に「資産運用」や「節税」「節約」などに関して保険以外に相談したいと思う利用者が多い結果となりました。一方で、「老後生活」や入学金・学費などの「教育資金」や「家計」「マイホーム」や「子育て」など、“老後”“育児や家庭”“将来設計”に関して相談したいと思う声もあり、保険を通じて人生の重要なポイントと一緒に相談したい利用者もいることがわかりました。

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、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、「満足度を可視化」=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はこちら ⇒<https://life.oricon.co.jp/information/archives/>

【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