

NEWS RELEASE

報道関係者各位

(送付枚数: 計 5 枚)

2021 年 1 月 4 日
株式会社 oricon ME2021年 オリコン顧客満足度®調査
満足度の高い『保険会社』ランキング発表**ソニー損害保険、『自動車保険』と『火災保険』で総合1位**
『自動車保険』では、2018年から4年連続8度目の総合1位**『バイク保険』三井住友海上火災保険が、2012年の調査開始以来初の総合1位****『医療保険』ライフネット生命が、2011年以来10年ぶり2度目の総合1位**

“見えない満足度を可視化する”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、『保険会社』についての満足度調査を実施し、2021年1月4日（月）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。

2021年 オリコン顧客満足度®調査 保険会社ランキング TOP3

自動車保険			バイク保険		
1位	ソニー損害保険	75.86	1位	三井住友海上火災保険	74.53
2位	イーデザイン損害保険	75.46	2位	チューリッヒ保険	74.42
3位	セゾン自動車火災保険（おとなの自動車保険）	75.14	3位	アクサ損害保険（アクサダイレクト）	73.78
自転車保険			火災保険		
1位	楽天損害保険	73.16	1位	ソニー損害保険	72.57
2位	楽天 超かんたん保険	72.78	2位	セゾン自動車火災保険	71.99
3位	三井住友海上火災保険	72.72	3位	損保ジャパン	71.15
生命保険			医療保険		
1位	プルデンシャル生命	71.74	1位	ライフネット生命	74.09
2位	ソニー生命	71.68	2位	ソニー生命	74.03
3位	アクサダイレクト生命	70.77	3位	アフラック	73.13
			がん保険		
1位			1位	チューリッヒ生命	73.70
2位			2位	ソニー生命	73.62
3位			3位	アフラック	73.59



※各ランキング4位以下はサイトにて掲載しております。

TOPICS

『自動車保険』【ソニー損害保険】、2018 年から 4 年連続 8 度目の総合 1 位
 『バイク保険』【三井住友海上火災保険】、2012 年の調査開始以来初の総合 1 位
 『自転車保険』【楽天損害保険】、2019 年から 3 年連続総合 1 位
 『火災保険』【ソニー損害保険】、昨年に続き 2 年連続総合 1 位
 『生命保険』【プルデンシャル生命】、昨年に続き 2 年連続総合 1 位
 『医療保険』【ライフネット生命】、2011 年以来 10 年ぶり 2 度目の総合 1 位
 『がん保険』【チューリッヒ生命】、2015 年の調査開始以来初の総合 1 位

※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及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
 オリコン顧客満足度ランキング広報窓口 星／長谷川／奥田／田中

■【ソニー損害保険】、『自動車保険』と『火災保険』で総合1位 『自動車保険』では、2018年から4年連続8度目の総合1位

『自動車保険』と『火災保険』の各ランキングは、【ソニー損害保険（ソニー損害保険株式会社 本社：東京都大田区）】が総合1位となりました。

同社は『自動車保険』で2018年から4年連続8度目の1位を獲得。全7つある評価項目「加入・更新手続き」「商品内容の充実度」「保険料」「事故対応」「調査・認定結果」「受取額・支払いスピード」「ロードサービス」のうち、「商品内容の充実度」「事故対応」「調査・認定結果」「受取額・支払いスピード」「ロードサービス」の5項目で1位となりました。また、業態別「ダイレクト型」、年代別「20代」でも1位を獲得しています。

2021年 オリコン顧客満足度®調査 自動車保険ランキング

総合 順位	保険会社名	総合 得点	各評価項目（※網掛け・太字得点箇所がソニー損害保険の1位項目）						
			加入・ 更新手続き	商品内容の 充実度	保険料	事故対応	調査・ 認定結果	受取額・ 支払い スピード	ロード サービス
1位	ソニー損害保険	75.86	79.26	75.28	74.59	76.73	74.69	75.52	74.35
2位	イーデザイン損害保険	75.46	79.27	75.08	74.55	75.84	74.15	75.26	73.40
3位	セゾン自動車火災保険 （おとなの自動車保険）	75.14	78.98	75.08	74.60	75.50	73.53	74.91	72.65

※4位以下はサイトにて掲載しております。

～【ソニー損害保険】『自動車保険』について 実際の利用者コメント～

- 「事故対応がとにかく早くて、ロードサービスもしっかりしていたし親切丁寧だった（20代・女性）」
- 「対応が早くて、交渉内容もとても良かったです。経過報告もこまめにしてくれたのでわかりやすかった（30代・女性）」
- 「担当者の丁寧さ、親身になって対応してもらったと思える。事故に対する迅速さにも満足できた（60代・男性）」
- 「保険金・給付金が予想以上に早く支払われたこと（40代・男性）」
- 「コールセンターのスタッフ対応が満点です。伝えたい事が完璧に伝わる。きめ細かい対応でした（40代・男性）」

【ソニー損害保険】は、昨年初調査し、今回2回目の発表となる『火災保険』でも1位を獲得。評価項目別「加入手続き」「商品内容」「保険料」「サービス体制」の全4項目すべてで1位。また、住居別「戸建て」でも1位となりました。

2021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	保険会社名	総合 得点	各評価項目 （※網掛け・太字得点箇所がソニー損害保険の1位項目）			
			加入手続き	商品内容	保険料	サービス体制
1位	ソニー損害保険	72.57	74.54	72.81	72.82	69.87
2位	セゾン自動車火災保険	71.99	74.08	72.04	72.22	69.39
3位	損保ジャパン	71.15	73.39	71.31	69.99	69.69

※4位以下はサイトにて掲載しております。

～【ソニー損害保険】『火災保険』について 実際の利用者コメント～

- 「ネット申し込みだったのでスピーディーに申し込みができた。」
- 「申し込みから間もなく手続きが完了し、保険適用がスピーディーに済んだのは安心できました（40代・男性）」
- 「金額の設定やオプション契約などが細かく設定することができ、こちらの要望をかなり反映された契約内容になっている（40代・男性）」
- 「補償内容が充実していて、且つわかりやすい。保険料が安いし、通販型なので手続きがしやすい（60代・男性）」
- 「コールセンターの方の説明が非常に分かりやすく、丁寧でした（40代・女性）」

■『バイク保険』【三井住友海上火災保険】が、2012年の調査開始以来初の総合1位

『バイク保険』で総合1位となったのは【三井住友海上火災保険（三井住友海上火災保険株式会社 本社：東京都千代田区）】。調査開始以来、初の総合1位となりました。

全7つある評価項目「加入・更新手続き」「商品内容の充実度」「保険料」「事故対応」「調査・認定結果」「受取額・支払いスピード」「ロードサービス」のうち、「商品内容の充実度」「事故対応」「調査・認定結果」「受取額・支払いスピード」「ロードサービス」の5項目で1位。年代別では「40代」「50代」で1位を獲得しています。

2021年 オリコン顧客満足度® 調査 バイク保険ランキング

各評価項目（※網掛け・太字得点箇所が三井住友海上火災保険の1位項目）									
総合 順位	保険会社名	総合 得点	加入・ 更新手続き	商品内容の 充実度	保険料	事故対応	調査・ 認定結果	受取額・ 支払い スピード	ロード サービス
1位	三井住友海上火災保険	74.53	77.36	74.35	73.60	74.94	73.61	74.15	73.28
2位	チューリッヒ保険	74.42	77.88	74.16	74.11	74.67	73.06	73.38	73.19
3位	アクサ損害保険（アクサダイレクト）	73.78	77.20	73.39	73.55	73.94	72.60	72.97	72.31

※4位以下はサイトに掲載しております。

～【三井住友海上火災保険】について 実際の利用者コメント～

「事故を起こした際に速やかに対応してくれた。動揺している私に対して安心を与えてくれる対応して頂き嬉しかった。

代理店の方も保険会社の方も先ず最初に私に怪我はないかと心配してくれました（40代・女性）」

「事故担当者の説明がわかりやすく、しっかり調査報告を作成してました。

迅速に手続きが出来たので、安心して任せられました（50代・女性）」

「窓口に電話するだけで素早くロードサービス対応、自宅までの費用まで一貫して対応してくれた。書類も概ね電話で話した内容が前もって記載してあるため、書類を書く手間も軽減されていて助かった（40代・男性）」

「コロナによって対面で契約する事が拒まれる方も増えてきた中で、

いち早くそれに対応し郵送での契約を可能にしていた点が良かった（20代・男性）」

■『医療保険』【ライフネット生命】が、2011年以来10年ぶり2度目の総合1位

『医療保険』では、【ライフネット生命（ライフネット生命保険株式会社 本社：東京都千代田区）】が10年ぶり2度目の1位となりました。評価項目別では、「加入手続き」「商品内容」「保険料」「アフターフォロー」「受取額・支払いスピード」の全5項目中、「加入手続き」「商品内容」の2項目で1位を獲得しました。

2021年 オリコン顧客満足度® 調査 医療保険ランキング

各評価項目（※網掛け・太字得点箇所がライフネット生命の1位項目）							
総合 順位	保険会社名	総合 得点	加入手続き	商品内容	保険料	アフター フォロー	受取額・ 支払いスピード
1位	ライフネット生命	74.09	76.80	75.49	71.48	66.30	76.71
2位	ソニー生命	74.03	75.84	75.33	71.63	68.40	76.20
3位	アフラック	73.13	75.63	74.78	70.31	64.79	76.21

※4位以下はサイトに掲載しております。

～【ライフネット生命】について 実際の利用者コメント～

「ネットでの手続きが分かりやすく、早いです。保険料金が廉価であるのも魅力的です（50代・男性）」

「インターネットから手続きができたので、窓口の時間を気にせずに保険の請求等ができた（50代・男性）」

「資料を取り寄せたが直ぐに届き、パンフレットもとてもわかりやすく、安心して申し込むことができた（50代・女性）」

「入院したとき、電話で問い合わせをしたら、すぐに的確な答えをくれた。書類が簡単だった（60代・女性）」

《調査概要》2021 年 オリコン顧客満足度®調査 自動車保険

- サンプル数：13,379 人 ■ 規定人数：100 人以上 ■ 調査企業数：18 社
- 定義：自動車の利用において発生する損害を補償する損害保険の内、任意保険を取り扱っている保険会社
- 調査期間：2020/09/18～2020/09/30、2019/09/05～2019/09/20、2018/09/28～2018/10/04
- 調査対象者
性別：指定なし 年齢：18～79 歳 地域：全国
条件：過去 4 年以内に自分が運転していて自動車保険を適用したことがあり、
かつ、自動車保険へ加入する際に選定に関与した人
- URL：https://life.oricon.co.jp/rank_insurance/

《調査概要》2021 年 オリコン顧客満足度®調査 バイク保険

- サンプル数：3,785 人 ■ 規定人数：100 人以上 ■ 調査企業数：10 社
- 定義：バイクの利用において発生する損害を補償する損害保険の内、任意保険を取り扱っている保険会社
ただし、「自動車保険のバイクの補償に関する特約」は対象外とする
- 調査期間：2020/08/25～2020/09/03、2019/09/02～2019/09/26、2018/09/07～2018/09/18
- 調査対象者
性別：指定なし 年齢：18～79 歳 地域：全国
条件：過去 5 年以内に自分が運転していてバイク保険を適用したことがあり、
かつ、バイク保険へ加入する際に選定に関与した人
- URL：https://life.oricon.co.jp/rank_bike/

《調査概要》2021 年 オリコン顧客満足度®調査 自転車保険

- サンプル数：9,250 人 ■ 規定人数：100 人以上 ■ 調査企業数：21 社
- 定義：自転車の利用において発生する損害を補償する損害保険の内、単体での自転車保険、
もしくは、傷害保険内の補償内容で自転車保険を取り扱っている保険会社や事業者
ただし、自転車補償に対する「特約」は対象外とする
(※傷害保険のなかで、自転車保険をプランとしているもの、
あるいは、保険の特徴として自転車向けの保険であることをわかりやすく説明しているものに限る)
- 調査期間：2020/08/25～2020/09/03、2019/09/02～2019/09/19、2018/09/11～2018/09/18
- 調査対象者
性別：指定なし 年齢：18～84 歳 地域：全国
条件：過去 5 年以内に自転車保険に加入し、かつ、自転車保険に加入する際に選定に関与した人
- URL：<https://life.oricon.co.jp/rank-bicycle-insurance/>

《調査概要》2021 年 オリコン顧客満足度®調査 火災保険

- サンプル数：5,646 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を扱う保険会社
- 調査期間：2020/08/25～2020/09/01、2019/10/10～2019/10/16
- 調査対象者
性別：指定なし 年齢：25～84 歳 地域：全国
条件：過去 4 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
ただし、賃貸居住者は対象外とする
- URL：<https://life.oricon.co.jp/rank-fire-insurance/>

※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及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
オリコン顧客満足度ランキング広報窓口 星／長谷川／奥田／田中

《調査概要》2021 年 オリコン顧客満足度®調査 生命保険

- サンプル数：9,280 人 ■ 規定人数：100 人以上 ■ 調査企業数：29 社
- 定義：人間の生命や病気・ケガにかかわる損失を保障することを目的とする保険を取り扱っている保険会社
- 調査期間：2020/08/21～2020/08/28、2019/08/21～2019/08/28、2018/09/04～2018/09/12
- 調査対象者
 - 性別：指定なし 年齢：20～84 歳 地域：全国
 - 条件：過去 3 年以内に自分が保障対象の生命保険に加入し、かつ、生命保険に加入する際に選定に関与した人
- URL：<https://life.oricon.co.jp/rank-life-insurance/>

《調査概要》2021 年 オリコン顧客満足度®調査 医療保険

- サンプル数：7,774 人 ■ 規定人数：100 人以上 ■ 調査企業数：32 社
- 定義：病気やケガの治療のために発生する医療費を保障する保険を取り扱っている保険会社
ただし、日本国民全員の加入が義務付けられている「社会保険」は対象外とする
- 調査期間：2020/08/24～2020/08/31、2019/08/23～2019/08/28、2018/09/04～2018/09/12
- 調査対象者
 - 性別：指定なし 年齢：20～84 歳 地域：全国
 - 条件：過去 7 年以内に自分が保障対象の医療保険に加入し、
かつ、医療保険に加入する際に選定に関与し、過去 5 年以内に医療保険を適用した人
- URL：https://life.oricon.co.jp/medical_insurance/

《調査概要》2021 年 オリコン顧客満足度®調査 がん保険

- サンプル数：2,723 人 ■ 規定人数：100 人以上 ■ 調査企業数：23 社
- 定義：がんと診断された時やがんで入院した時などに保障される保険を取り扱っている保険会社
- 調査期間：2020/08/24～2020/09/02、2019/08/23～2019/08/28、2018/08/31～2018/09/10
- 調査対象者
 - 性別：指定なし 年齢：20～84 歳 地域：全国
 - 条件：過去 7 年以内に自分が保障対象のがん保険に加入し、
かつ、がん保険に加入する際に選定に関与し、過去 5 年以内にがん保険を適用した人
- URL：<https://life.oricon.co.jp/rank-cancer-insurance/>

オリコン顧客満足度とは

- ✓これまで約 **190** 以上の調査ランキングを発表
- ✓累計 **250** 万人以上の回答を得た大規模調査
- ✓**2006** 年より蓄積された膨大な調査データを保有

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、さまざまな業種・業態のサービスの満足度を可視化する「顧客満足度（CS）調査」を開始しました。第三者機関として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アンケート調査を実施し、現在までに190のランキング、延べ250万人が回答した“本当に満足するサービス”を公開しています。貴媒体の報道・特集等にて企業紹介の折には、ぜひ本リリース調査結果をご活用ください。



～そして **2021 年 8 月**、オリコン顧客満足度は事業開始から **15 年目**を迎えます～
弊社事業の歩みや新たな領域への新規取り組み等、ぜひ取材をご検討いただけますと幸いです

【お問い合わせ先】 ml-cspr@oricon.jp TEL：03-5785-5628
オリコン顧客満足度ランキング広報窓口 星／長谷川／奥田／田中