

## 2021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2年連続総合1位に 全8つの評価項目のうち特に「スタッフの対応」で高評価



“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、2021年11月1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。

本調査は、全国の実際のサービス利用者を対象に、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。

### ■【保険クリニック】が2年連続総合1位に 特に「スタッフの対応」で高評価

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20～69歳の全国の男女5,826人を対象とした、今回で9回目となる『来店型保険ショップ』の満足度調査。

【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2年連続で総合1位となりました。

全8つの評価項目では、「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」「アフターフォロー」の6項目で1位に。特に「スタッフの対応」では、82.5点と高評価となりました。

また、地域別「関東」、男女別「男性」「女性」、年代別「30代」「40代」「50代以上」、加入形態別「新規」「見直し」でも1位となり、男女問わず幅広い年代から高い評価を獲得しています。

2021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	78.6
2位	ほけんの窓口	77.4
3位	ほけんの110番	76.2
4位	イオンのほけん相談	75.6
5位	保険見直し本舗	75.0
6位	保険テラス	74.5
7位	ほけん百花	74.2
8位	保険ほっとライン	73.3

#### ～【保険クリニック】について 実際の利用者コメント～

「こちらの質問に丁寧に答えてくれて、メリットデメリットを分かりやすく比較してくれた。自分で調べただけでは知らなかった商品を提案してくれたが、強引さはなく、持ち帰って検討の時間をくれた（30代・女性）」

「こちらのニーズにマッチした提案を2回に渡りいただけた。押し付け的な提案がないのが良い。契約後、契約した生命保険に対しても、特約に該当した場合も丁寧にサポートしてもらえた（50代・男性）」

「なにもわからないところからの相談でしたが現在の契約内容から全て説明をして頂き、きちんと納得をしたうえで契約できたことがよかったです（30代・女性）」

※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  
オリコン顧客満足度ランキング広報窓口 長谷川／田中／辻

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項目のほか、地域別「近畿」「中国・四国」「九州・沖縄」、年代別「20代」で1位となりました。

### ～【ほけんの窓口】について 実際の利用者コメント～

「兵庫県へ転勤してきたが、以前別の店舗で契約した際の情報等がしっかりと今回の店舗と共有できていた為、1から説明する必要がなく、必要なことについていきなり相談することができた（30代・男性）」  
 「見直しを考えての新規契約をしました。不安だったのですが、担当者の方の迅速な対応、わかりやすい説明で安心して無事切り替える事が出来ました。よかったです（50代・女性）」  
 「対応してくれるスタッフが親身で分からないところを何回聞いても優しく対応してくれた。こちらのペースに合わせて話をすすめてくれたため強引に勧誘してという形ではなく自分で保険を決めることができた（20代・女性）」

続いて、総合3位は【ほけんの110番（株式会社 ほけんの110番 本社：福岡県糟屋郡）】がランクインしています。

### ～【ほけんの110番】について 実際の利用者コメント～

「自分ではわからない知識や商品などわかりやすく細かく説明してくれて、自分が思っていたのより、お得にこれから先を考えることもでき、利用して良かったと思います（40代・女性）」  
 「2度目の利用だったが、前回に続きこちらの希望に沿って必要な対応を丁寧にしてくれた。また必要な時にはお願いしたい（30代・男性）」  
 「初めての利用で不安だったが、色々な商品を丁寧に説明してくれた（40代・男性）」

#### 評価項目別ランキング TOP3

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		
1位	ほけんの窓口	73.0	1位	保険クリニック	78.7	1位	保険クリニック	82.5	1位	保険クリニック	81.5
2位	保険クリニック	72.2	2位	ほけんの窓口	77.9	2位	ほけんの窓口	81.2	2位	ほけんの窓口	79.5
3位	イオンのほけん相談	69.8	3位	イオンのほけん相談	77.4	3位	ほけんの110番	80.7	3位	ほけんの110番	79.3
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		
1位	保険クリニック	78.8	1位	保険クリニック	80.3	1位	ほけんの窓口	70.8	1位	保険クリニック	74.0
2位	ほけんの窓口	77.4	2位	ほけんの窓口	78.7	2位	保険クリニック	70.5	2位	ほけんの窓口	72.8
3位	ほけんの110番	76.6	3位	ほけんの110番	78.2	3位	イオンのほけん相談	68.9	3位	ほけんの110番	70.7

#### 地域別ランキング TOP3

関東			東海			近畿			中国・四国		
1位	保険クリニック	77.4	1位	イオンのほけん相談	77.4	1位	ほけんの窓口	78.3	1位	ほけんの窓口	78.1
2位	セブン保険ショップ	77.2	2位	ほけんの窓口	76.5	2位	保険ほっとライン	75.4	2位	保険見直し本舗	77.8
3位	ほけんの窓口	76.3	3位	保険コンパス	76.4	3位	イオンのほけん相談	74.0	3位	保険ひろば	76.6
九州・沖縄											
1位	ほけんの窓口	79.6									
2位	ほけんの110番	77.2									
3位	保険見直し本舗	77.1									

#### 男女別ランキング TOP3

男性			女性			新規			見直し		
1位	保険クリニック	76.9	1位	保険クリニック	79.7	1位	保険クリニック	78.2	1位	保険クリニック	79.7
2位	ほけんの110番	76.8	2位	ほけんの窓口	77.9	2位	ほけんの窓口	77.6	2位	ほけんの窓口	77.5
3位	ほけんの窓口	76.7	3位	ゼクシイ保険ショップ	76.7	3位	保険見直し本舗	75.6	3位	イオンのほけん相談	75.6

#### 加入形態別ランキング TOP3

#### 年代別ランキング TOP3

20代			30代			40代			50代以上		
1位	ほけんの窓口	78.0	1位	保険クリニック	77.4	1位	保険クリニック	78.7	1位	保険クリニック	78.5
2位	保険見直し本舗	74.1	2位	ほけんの窓口	77.3	2位	ほけんの窓口	78.0	2位	ほけんの窓口	76.9
			3位	イオンのほけん相談	74.5	3位	イオンのほけん相談	77.1	3位	保険見直し本舗	74.9

※上記順位以降はサイトにて掲載しております。

### 《調査概要》2021年 オリコン顧客満足度<sup>®</sup>調査 来店型保険ショップ<sup>®</sup>

- サンプル数：5,826人 ■ 規定人数：100人以上 ■ 調査企業数：28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：2021/06/10～2021/06/28、2020/07/10～2020/07/17、2019/07/01～2019/07/10
- 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/](https://life.oricon.co.jp/rank_hokenshop/)

## オリコン顧客満足度<sup>®</sup>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、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183のランキング、延べ281万人が回答した“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。

- 「オリコン顧客満足度<sup>®</sup>」公式サイト ⇒ <https://life.oricon.co.jp/>
- ニュースリリース一覧 ⇒ <https://life.oricon.co.jp/information/newsrelease>

※オリコン顧客満足度<sup>®</sup>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  
オリコン顧客満足度ランキング広報窓口 長谷川／田中／辻