

## NEWS RELEASE

報道関係者各位 (送付枚数 : 計 4 枚)

2015 年 10 月 1 日  
株式会社 oricon ME

# 2015 年 オリコン日本顧客満足度ランキング 保険系ランキング更新 『海外旅行保険』『ペット保険』『来店型保険ショップ』

実際にサービス・プロダクトを利用したことがあるユーザーのみを対象に調査を実施する「オリコン日本顧客満足度ランキング」(<http://life.oricon.co.jp/>)を展開する、オリコン株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長:小池恒)は、顧客満足度の高い『海外旅行保険』、『ペット保険』、『来店型保険ショップ』の保険系ランキングと、そのほか『資格スクール(医療事務など)』の合計 8 本のランキングを発表いたしました。

### TOPICS

- 1 『海外旅行保険』では【損保ジャパン日本興亜】が 3 連覇  
⇒ユーザーの重視項目は「補償バランス」が低下し、「保険プラン」が大きく伸び  
<http://life.oricon.co.jp/rank-travel-insurance/>
- 2 『ペット保険』、常連【アニコム損害保険】が 6 年目で初の首位へ  
⇒入院、通院など「適用内容別」など新項目も調査  
[http://life.oricon.co.jp/rank\\_pet/](http://life.oricon.co.jp/rank_pet/)
- 3 地域別『来店型保険ショップ』ユーザーは「営業時間」も店舗選択時に重視  
⇒関東、中部・北陸、近畿の 3 エリアで発表! 来店型保険ショップに求められる重視項目に変化  
[http://life.oricon.co.jp/rank\\_hokenshop/](http://life.oricon.co.jp/rank_hokenshop/)

「オリコン日本顧客満足度調査」は、実際にサービスを利用したことがある延べ 114 万人から回答を収集し、統計学的手法に基づいた慶応義塾大学との産学連携による公正な調査と結果発表を実施。“満足度を可視化する”を理念に、2006 年より日本最大級の調査規模で展開しております。



## 1 : 『海外旅行保険』、【損保ジャパン日本興亜】が V3 重視度で「保険プラン」が伸長

過去 5 年以内に海外旅行保険に加入して実際に保険金・給付金を受け取り、かつ、加入の際に選定に関与した 11,437 人を対象に『海外旅行保険』の満足度調査を実施。今年で 3 度目となる同調査では、【損保ジャパン日本興亜】が満足度 76.69 ポイントで 3 年連続 1 位に。2 位には僅差で【三井住友海上火災保険】、以下 3 位に【ジェイアイ傷害火災保険】、4 位が【あいおいニッセイ同和損害保険】、5 位【au 損害保険】が続いた。

調査項目は「加入窓口の豊富さ」、「保険プラン」、「支払手続き・対応」、「担当者の対応」などの全 7 大項目。ユーザーが最も重視していたのは昨年同様「補償バランス(保険料の妥当性)」(24.35%)だが、経年で比較してみると、10 ポイント以上低下していた。一方、反比例するかのよう数字を伸ばしたのは“プランのわかりやすさ”や“プランの豊富さ”等の設問から構成された「保険プラン」(22.0%)。こちらは昨年より 10 ポイントアップとなった。

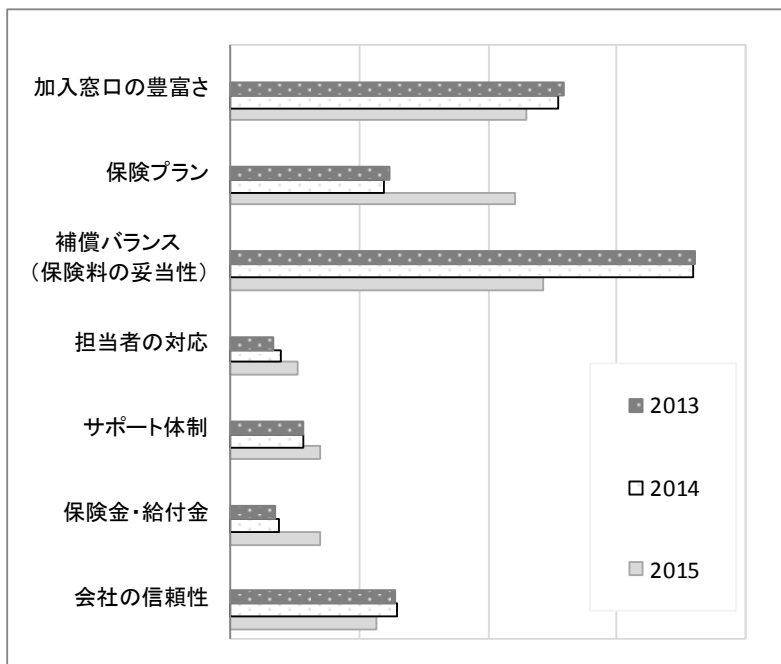
### 【本件に関するお問い合わせ先】

オリコン株式会社 広報部 本田/梅田 TEL : 03-6447-2721/FAX : 03-3405-8192  
「オリコン日本顧客満足度調査」PR 担当 : 小家([koie@oricon.jp](mailto:koie@oricon.jp)) TEL : 03-5785-5628/FAX : 03-3405-5204

評価項目総合『海外旅行保険』

1	損保ジャパン日本興亜	76.69
2	三井住友海上火災保険	76.59
3	ジェイアイ傷害火災保険	76.26
4	あいおいニッセイ同和損害保険	75.93
5	au損害保険	75.90
6	エイチ・エス損害保険	74.13
7	エース損害保険	73.61
8	朝日火災海上保険	73.60
9	AIU損害保険	73.04
10	東京海上日動火災保険	72.46

【ユーザーの重視度の推移 2013-15年の一部】



一昔前は、旅行会社が旅のプランとセット販売していた海外旅行保険だが、ユーザーの要望は徐々に細分化している傾向にあると、いえるのかもしれない。

調査概要①『海外旅行保険』

◇調査企業数：14社 ◇総回答者：11,437人

◇調査期間：2015年度 7月17～27日／2014年度 2月20日～3月6日／2013年度 2月26日～3月3日

◇回答者数：2015年度 1,437人／2014年度 5,000人／2013年度 5,000人

◇調査対象 性別：指定無し／年齢：20歳以上／地域：全国

条件…過去5年以内に海外旅行保険に加入して実際に保険金・給付金を受け取り、かつ、加入の際に選定に関与した人

2：第6回『ペット保険』満足度、常連【アニコム損害保険】が初首位

過去5年以内に飼っているペットが病気・ケガをしてペット保険の保険金を受け取ったことがあり、かつペット保険の選定に関与した5,911人（保険適用外の予防接種、検査・検診は調査対象から除外する）を対象に行なった。

初の首位に選出されたのは、過去6回の調査ですべてTOP3にランクインしてきた常連【アニコム損害保険（どうぶつ健保ふぁみりい）】。今年の調査では、総合ランキングのほか、種類別（中型犬／小型犬／猫）や適用内容別（入院／通院）といった新項目についても行なったところ、【アニコム～】は、適用内容別ランキングの「入院」と「通院」の両方でトップとなり、高い支持を得ていることがわかる。

評価項目総合：『ペット保険』

1	アニコム損害保険 (どうぶつ健保ふぁみりい)	75.01
2	ペットメディカルサポート (PS保険)	74.52
3	アクサダイレクト (アクサダイレクト いぬのきもち 保険 ねこのきもち保険)	73.81
4	ペット&ファミリー少額短期保険 (げんきナンバーわん)	72.75
5	ペットベスト少額短期保険	70.61

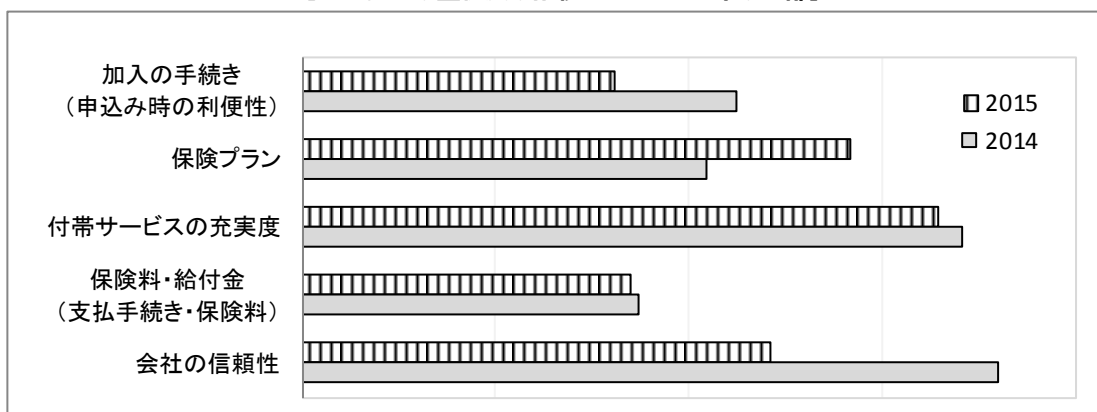
【本件に関するお問い合わせ先】

オリコン株式会社 広報部 本田／梅田 TEL：03-6447-2721/FAX：03-3405-8192

「オリコン日本顧客満足度調査」PR担当：小家(koie@oricon.jp) TEL：03-5785-5628/FAX：03-3405-5204

2位【ペットメディカルサポート（PS 保険）】は過去に3年連続で総合1位を獲得しており、今回も項目別「保険プラン」と「支払手続き・保険料」では1位に選出されるなど、変わらないサポート力の高さを示した。

【ユーザーの重視度の推移 2014-15年の一部】



過去の調査結果と比較してみると、「付帯サービスの充実度」への重視度は変わらず高いままだが、今年は保険加入までのスピードや容易さを評価する「加入手続き（申し込み時の利便性）」の項目よりも、保証内容の充実度などの「保険プラン」の項目が重視されているという結果が見て取れる。

同ランキング結果を評価項目別にみると、【アニコム～】は「申し込み時の利便性」、「会社の信頼性」は1位、「支払手続き・保険料」、「保険プラン」、「付帯サービス～」では2位と全ての項目で上位に。対応病院であれば、同社が配布している保険証を窓口で提示するだけで保険金の請求が完了するという手続きの簡単さも支持の一因で、「保険金の請求にあたっての煩雑な手続きを経験した記憶がないので、この利便性はとても良いと思う」（男性/40代）、「人間の保険証と同じシステムなので、わかりやすく、便利です。利用できるお医者さんもたくさんあり、近所の先生が選べたところが良かった」（女性/50代）と高評価を得た。

**調査概要②『ペット保険』**

- ◇調査企業数：13社 ◇回答者：5,911人
- ◇調査期間：2015年度 7月15～21日/2014年度 3月5～16日/2013年度 4月4～9日
- ◇回答者数：2015年度 1,323人/2014年度 2,272人/2013年度 2,316人
- ◇調査対象 性別：指定無し/年齢：20歳以上/地域：全国
- 条件…過去5年以内に飼っているペットが病気・ケガをしてペット保険の保険金を受け取ったことがあり、かつ、ペット保険の選定に関与した人（※ただし、「予防接種」、「検査・検診」は保険適用外のため、調査対象から除外する）

**3：地域別『来店型保険ショップ』 ユーザーは「営業時間」も店舗選択時に重視**

過去5年以内に来店型保険ショップ（乗り合い型のみ）を利用して、実際に保険の成約まで至った人を対象に、『来店型保険ショップ』の満足度調査を行い、ランキングは関東、中部・北陸、近畿の3エリアを発表した。

『来店型保険ショップ（関東）』で評価項目総合1位となったのは【ほけん百花】、次いで【ほけんの窓口】となっている。両社ともユーザー重視度の高い「アクセスのしやすさ」、「スタッフの対応」でTOP3にランクインし、いずれの項目でも【ほけん百花】が【ほけんの窓口】を上回ったことが、そのまま総合の順位に直結した形となった。

【本件に関するお問い合わせ先】

オリコン株式会社 広報部 本田/梅田 TEL：03-6447-2721/FAX：03-3405-8192  
 「オリコン日本顧客満足度調査」PR担当：小家(koie@oricon.jp) TEL：03-5785-5628/FAX：03-3405-5204

続いて『中部・北陸』では、関東で3位に入った【みつばちほけん】が首位に選出され、2位に【ほけんの窓口】。このほか、『近畿』では【保険テラス】が79.91という非常に高い満足度で1位に選出され、項目別でも、全11項目中9項目で首位となった。2位には、関東エリアと中部・北陸エリアでも2位となった【ほけんの窓口】が同様に2位と、全エリアで安定した評価を獲得した。

## >>評価項目総合 一覧

来店型保険ショップ『関東』			来店型保険ショップ『中部・北陸』			来店型保険ショップ『近畿』		
1	ほけん百花	78.29	1	みつばちほけん	75.81	1	保険テラス	79.91
2	ほけんの窓口	77.65	2	ほけんの窓口	74.85	2	ほけんの窓口	76.62
3	みつばちほけん	75.54	3	保険見直し本舗	74.46	3	保険見直し本舗	75.70
4	保険見直し本舗	74.88	4	イオン保険ショップ	73.93			
5	セブン保険ショップ	74.80						
6	イオン保険ショップ	74.52						

重視項目については「アクセスのしやすさ」、「スタッフの対応」の重視度が高いが、経年で見るといずれの地域も「アクセスのしやすさ」の数字が低下傾向にある。その一方で、上昇傾向が顕著となったのは「営業時間」。来店型保険ショップの種類や店舗数が増えたことにより、アクセス面で差が現れにくくなった一方で、それ以外での利便性の重視度が高まっているということだろう。

### 調査概要③『来店型保険ショップ』

◇調査企業数：23社 ◇総回答者数：6,100人

◇調査期間：2015年度 7月16～21日／2014年度 7月11～22日／2013年度 7月19～29日

◇回答者数：2015年度 1,988人／2014年度 2,000人／2013年度 2,112人

◇調査対象 性別：指定無し／年齢：20歳以上／地域：全国

条件…過去5年以内に来店型保険ショップ（乗り合い型のみ）を利用して、実際に保険の成約まで至った人

### ◆掲載・お取扱いについて

オリコン日本顧客満足度ランキング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。（※その他詳細は、直接お問い合わせください）

同調査は、「過去数年以内（ジャンルにより異なりますが概ね3年前後）に実際にサービスを利用した人」を対象に、設定した各項目について満足度ポイントを集計、各項目の重視度（比重値）を掛け合わせたうえで総合ランキングとして集計し発表しております。当ランキングは利用者の認識に基づくものであり、あくまで1つの目安としてご利用いただいておりますため、必ずしもランクイン企業の各評価、順位の有意性を保証するものではありません。

### ◆出稿・広告・販売データご購入など各種お問合せ窓口

⇒<http://cs.oricon.co.jp/contact/>

### ◆お問合せ受付

⇒企業案内・データサービス：[ml-cs@oricon.jp](mailto:ml-cs@oricon.jp) その他：[cs-user@oricon.jp](mailto:cs-user@oricon.jp)

☆過去のニュースリリース一覧 → <http://life.oricon.co.jp/information/newsrelease/>

### 【本件に関するお問い合わせ先】

オリコン株式会社 広報部 本田／梅田 TEL：03-6447-2721/FAX：03-3405-8192

「オリコン日本顧客満足度調査」PR担当：小家([koie@oricon.jp](mailto:koie@oricon.jp)) TEL：03-5785-5628/FAX：03-3405-5204