

報道関係者各位 (送付枚数: 計4枚)

2022年11月1日 株式会社 oricon ME



2022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

~ 【保険クリニック】が3年連続総合1位 「スタッフの提案力」は5年連続1位で継続的な評価を獲得

実際のサービス利用者を対象に、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、2022年11月1日(火)14時にその結果を「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。ランキングの結果は、下記の通りとなりました。



| オリング | 2022年 オリコン顧客満足度 [®] 記 来店型保険シヨップ 総合ランキング TOP3 (n=5,78 | | | | 平価項目別ラン | /キング(順位) |) | | | |
|------|---|------|-------------|---------|---------|--------------|--------------|-------|---------------|----------|
| 順位 | サービス名 | 得点 | 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 |
| 1位 | 保険クリニック | 78.3 | 2位 | 2位 | 2位 | 1位 | 1位 | 1位 | 2位 | 1位 |
| 2位 | ほけんの110番 | 78.0 | 3位 | 1位 | 1位 | 2位 | 2位 | 2位 | 3位 | 3位 |
| 3位 | ほけんの窓口 | 77.3 | 1位 | 3位 | 3位 | 3位 | 3位 | 3位 | 1位 | 2位 |

※上記順位以降はサイトにて掲載しております。 調査主体:株式会社oricon ME(2022年11月1日発表) (総合得点は、評価項目に利用者ニーズに基づく重要度の掛け 合わせ、他社推奨得点を加味して算出しています)

《TOPICS》

- ■【保険クリニック】が 3 年連続総合 1 位に とくに、項目別「スタッフの提案力」では 5 年連続 1 位と継続して高評価
- ■加入形態別「新規」部門で【ほけんの110番】が初の1位、「見直し」部門では【保険クリニック】が2年連続1位に

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。

オリコン顧客満足度[®]とは(https://cs.oricon.co.jp/)

オリコンは、「事実を情報化する」という経営理念のもと、客観的、公平な立場から事実を情報化し広く提供することで、社会からの信頼を獲得してまいりました。そのグループ事業として、2006年より、実際にサービスを利用したことのあるユーザのみを対象に、さまざまな業種・業態のサービスの満足を情報化する「顧客満足度(CS)調査」事業を開始いたしました。特定の企業や個人から受託した調査ではなく、第三者の公平な立場で独自に企画し調査を行っております。

最新の更新ランキング数は191、延べ316万人が回答した"本当に満足するサービス"を公開しています。(※2022年11月時点) 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。

▶「調査・ランキング方法について」: https://cs.oricon.co.jp/method/



■【保険クリニック】が3年連続総合1位に

とくに、項目別「スタッフの提案力」では5年連続1位と高評価を継続

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全国の男女5,788人から回答を 聴取した『来店型保険ショップ』の満足度調査。

10回目となる今回の調査では、【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2020年から3年連続で総合1位を獲得しました。

全8つの評価項目では、「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4項目で1位に。

なかでも、"スタッフの説明のわかりやすさや提案商品の納得感"などを評価した「スタッフの提案力」では、2018年から5年連続1位となり高評価を継続しています。

また部門では地域別「関東」、男女別「女性」、年代別「40代」「50代以上」、加入形態別「見直し」で1位となりました。

| 順位 | 前回 | (n=5,788) サービス名 | 得点 |
|-----|----|----------------------------|------|
| 1位 | 1位 | 保険クリニック | 78.3 |
| ↑2位 | 3位 | ほけんの110番 | 78.0 |
| ↓3位 | 2位 | ほけんの窓口 | 77.3 |
| ↑4位 | 6位 | 保険テラス | 75.7 |
| ↓5位 | 4位 | イオンのほけん相談 (旧:イオン保険サービス) | 75.2 |
| ↑6位 | 7位 | ほけん百花 | 75.0 |
| ↓7位 | 5位 | 保険見直し本舗 | 74.7 |
| 7位 | 高評 | ライフサロン | 74.7 |
| ↓9位 | 8位 | 保険ほっとライン | 73.7 |

2022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

※9位までの成立・発表となります。

調査主体:株式会社oricon ME (2022年11月1日発表)

~【保険クリニック】について 実際の利用者コメント~

「同じ保険で保険料が安い保険に切替を提案され、他の保険を勧めることもなく、丁寧に対応してくれた(50代・女性)」 「何年もお世話になっています。アフターフォローもしっかりしてくれるので信頼しています(40代・女性)」

「総体的に担当者の対応が良かった為、色々な種類の保険を比較検討できたことが一番だったと思う(30代・男性)」

総合2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。評価項目「利用のしやすさ」「スタッフの対応」の2項目ほか、部門別では「男性」、「新規」で1位となりました。

~【ほけんの110番】について 実際の利用者コメント~

「強引な営業がない、複数の商品を紹介してくれて、皆ニーズにあっていた(30代・女性)」 「担当者がとにかく親身。説明がわかりやすかった。わからないことは理解できるまで丁寧に説明いただけた(40代・女性)」

続いて、総合3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「店舗内の充実度」「サイトの使いやすさ」の2項目ほか、部門別では「近畿」「九州・沖縄」「30代」で1位となっています。

~【ほけんの窓口】について 実際の利用者コメント~

「担当の人が丁寧に教えてくれたり話を汲み取ってくれたので相談して良かったです(30代・女性)」 「色々な商品を知ることができた。保険というものへの見方が変わった。子供連れで行くことが多いので、スタッフの方が 子供を快く迎えてくれるのがとても嬉しい(30代・女性)」

※乗合い型:複数の保険会社の商品を取り扱う



2022年 オリコン顧客満足度[®]調査『来店型保険ショップ』

| 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 | 73.7 | 1位 | ほけんの110番 | 78.8 | 1位 | ほけんの110番 | 82.9 | 1位 | 保険クリニック | 81.8 |
| 2位 | 保険クリニック | 72.6 | 2位 | 保険クリニック | 78.6 | 2位 | 保険クリニック | 82.6 | 2位 | ほけんの110番 | 81.4 |
| 3位 | ほけんの110番 | 72.3 | 3位 | ほけんの窓口 | 78.3 | 3位 | ほけんの窓口 | 81.7 | 3位 | ほけんの窓口 | 80.1 |
| | | | | | | | | | | | |
| | 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 | 取扱商品の充実度保険クリニック | 78.8 | 1位 | 契約手続き 保険クリニック | 80.8 | 1位 | サイトの使いやすさ | 71.1 | 1位 | アフターフォロー | 74.3 |
| 1位 2位 | | | <mark>1位</mark> 2位 | 2 3 3 2 3 3 3 | | 1位 2位 | | 71.1 | | | 74.3 73.5 |

※上記順位以降はサイトにて掲載しております。 調査主体:株式会社oricon ME(2022月11月1日発表)

2022年 オリコン顧客満足度®調査『来店型保険ショップ』

| 地域別ランキング | TOP3 |
|----------|------|
|----------|------|

| | | カンフィンフ 1013 | | | | | | | | | | | |
|----|----|-------------|------|----|-----------------|------|----|----------|------|----|---------------------|------|--|
| 関東 | | | | 東海 | | | | 近畿 | | | 九州・沖縄 | | |
| | 1位 | 保険クリニック | 77.5 | 1位 | 保険コンパス | 76.5 | 1位 | ほけんの窓口 | 77.7 | 1位 | ほけんの窓口 | 78.7 | |
| | 2位 | ほけんの窓口 | 76.8 | 2位 | ほけんの窓口 | 75.7 | 2位 | 保険ほっとライン | 75.2 | 2位 | ほけんの110番 | 77.2 | |
| | 3位 | 保険見直し本舗 | 75.1 | 3位 | 保険見直U本舗 | 72.7 | 3位 | ほけん百花 | 75.0 | 3位 | 保険見直し本舗 | 75.5 | |
| | | | | | ※「亩海」は3位までの成立・登 | 表です。 | | | | | ※「カ州・沖縄」は3位までの成立・登ま | 表です. | |

| Œ | 代別 | ランキン | グ | TOP3 | |
|---|----|------|---|------|--|
| | | | | | |

| 東海」は3位ま | での成立 | 発表 | です |
|---------|------|----------------------|----|
|---------|------|----------------------|----|

| ※「九州・ | 沖縄」は3位ま | での成立・ | 発表で | す |
|-------|---------|-------|-----|---|
|-------|---------|-------|-----|---|

| 1 | 年代 | 別ランキング TOP3 | | | △1来海163世& Co/成立 光1 | X C 9 o | | | |
|-----------------|----|----------------------------|------|----|--------------------|---------|----|----------|------|
| 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 | 78.6 | 1位 | 保険クリニック | 77.7 |
| | 2位 | 保険クリニック | 77.9 | 2位 | ほけんの窓口 | 77.6 | 2位 | ほけんの110番 | 76.8 |
| | 3位 | イオンのほけん相談 (旧:イオン保険サービス) | 75.1 | 3位 | ほけん百花 | 76.3 | 3位 | ほけんの窓口 | 76.5 |

男女別ランキング TOP3

| | 男性 | 女性 | | | | |
|----|----------|------|----|----------|------|--|
| 1位 | ほけんの110番 | 78.6 | 1位 | 保険クリニック | 78.9 | |
| 2位 | 保険クリニック | 77.4 | 2位 | ほけんの窓口 | 77.8 | |
| 3位 | ほけんの窓口 | 76.6 | 3位 | ほけんの110番 | 77.6 | |

※上記順位以降はサイトにて掲載しております。 調査主体:株式会社oricon ME (2022年11月1日発表)

■加入形態別「新規」部門で【ほけんの110番】が初の1位、 「見直し」部門では【保険クリニック】が2年連続1位に

加入形態別ランキングでは、"初めて自分名義の保険を契約した 人を対象"とする「新規」部門と、"保険の契約の見直しをした人を 対象"とする「見直し」部門での発表となりました。

「新規」部門では、【ほけんの110番】が初の1位を獲得しました。 実際の利用者からは、「20年以上も会社関連の保険に入っていた ので、他の情報を知らないままでいた。希望に見合う商品があった(5 0代・男性) 」「どの保険に加入しようかあやふやだったが、担当の方 が、おすすめを提案して下さって、決める事が出来ました(40代・女 性)」といった声がみられました。

「見直し」部門では、【保険クリニック】が2年連続1位となりました。

加入形能型ニンセング TOD2

| 加入形態的フノキング IUP3 | | | | | | | | |
|-----------------|---|--|--|--|--|--|--|--|
| 新規 | | | | | | | | |
| ほけんの110番 | 80.0 | | | | | | | |
| ほけんの窓口 | 77.2 | | | | | | | |
| 保険クリニック | 77.1 | | | | | | | |
| 見直し | | | | | | | | |
| 保険クリニック | 79.1 | | | | | | | |
| ほけんの窓口 | 77.3 | | | | | | | |
| ほけんの110番 | 77.1 | | | | | | | |
| | 新規 (ほけんの110番 (ほけんの窓口 保険クリニック 見直し 保険クリニック ほけんの窓口 | | | | | | | |

※ 上記順位以降はサイトにて掲載しております。

実際の利用者からは、「詳しい説明と保険会社の比較説明がわか 調査主体: 株式会社oricon ME (2022年11月1日発表)

りやすく、納得のいく保険の見直しが出来た(40代・女性)」「見直して保険料が下がった。的確に説明してくれる おかげで、納得いく保険に入れた(30代・女性)」といった声がみられました。



《調査概要》2022年 オリコン顧客満足度®調査 来店型保険ショップ

■ ランキング発表日: 2022/11/01 ■調査主体: 株式会社oricon ME ■調査方法: インターネット調査

■サンプル数:5,788人 ■規定人数:100人以上 ■調査企業数:24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:2022/06/17~2022/06/27、2021/06/10~2021/06/28、2020/07/10~2020/07/17

■調査対象者 性別:指定なし 年齢:18~69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/

※本プレスリリースの内容を引用される際は、以下の点にご留意ください。

・引用元の記載:「オリコン顧客満足度®」による調査である旨をご記載ください。

・関連リンクの記載: Web上でご紹介いただく場合、「オリコン顧客満足度®」内の該当ランキングページのリンク設置をお願いいたします。

オリコン顧客満足度 8 調査に関する本稿は報道用資料です。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®広報窓口長谷川・田中・辻