

2023年 オリコン顧客満足度®調査
実際の利用者59,759名が評価した『保険会社』ランキング発表
【ソニー生命】が『生命保険』『医療保険』『がん保険』『学資保険』の4冠達成
【ソニー損害保険】が『自動車保険』で6年連続、『火災保険』では4年連続総合1位

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（よみ：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 略称：オリコン）は、『保険会社』についての満足度調査を実施し、2023年1月4日（水）14時にその結果を発表いたしました。結果は、以下の通りとなっております。



2023年 オリコン顧客満足度®調査『保険会社』総合ランキング

生命保険(回答者数:9,880名)			医療保険(回答者数:8,848名)			がん保険(回答者数:3,034名)		
順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点
1位	ソニー生命	73.1	1位	ソニー生命	76.2	1位	アフラック	74.7
2位	プルデンシャル生命	71.4	2位	ライフネット生命	74.3	1位	ソニー生命	74.7
3位	SOMPOひまわり生命	70.6	3位	アフラック	74.0	3位	東京海上日動あんしん生命	74.0
学資保険(回答者数:2,035名)			自動車保険(回答者数:13,783名)			火災保険(回答者数:8,683名)		
順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点
1位	ソニー生命	72.5	1位	ソニー損害保険	76.6	1位	ソニー損害保険	72.8
2位	富国生命	70.3	2位	イーデザイン損害保険	75.6	2位	セゾン自動車火災保険	71.6
3位	明治安田生命	70.2	3位	AIG損害保険	75.5	3位	SBI損害保険	70.1
バイク保険(回答者数:3,709名)			自転車保険(回答者数:9,787名)					
順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点			
1位	アクサ損害保険(アクサダイレクト)	76.9	1位	あいおいニッセイ同和損害保険	72.4			
2位	チューリッヒ保険	76.5	2位	損保ジャパン	72.1			
3位	三井ダイレクト損害保険	76.0	3位	セブン-イレブンの自転車保険	71.9			

上記順位以降はサイトに掲載しております

調査主体:株式会社oricon ME(2023年1月4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、他者推奨得点を加味して算出しています。

TOPICS

『生命保険』【ソニー生命】が2年連続3度目の総合1位 「保険料」「アフターフォロー」など全4評価項目でも1位
 『医療保険』【ソニー生命】が2年連続3度目の総合1位 評価項目「アフターフォロー」は6年連続での1位獲得
 『がん保険』【ソニー生命】（2019年以来3度目）と【アフラック】（2年連続3度目）が同点で総合1位
 『学資保険』【ソニー生命】が総合1位 すべての評価項目・部門においても1位に
 『自動車保険』【ソニー損害保険】が2018年から6年連続10度目の総合1位
 『火災保険』【ソニー損害保険】が2020年から4年連続総合1位 すべての評価項目・部門においても1位に
 『バイク保険』【アクサ損害保険（アクサダイレクト）】が2年連続3度目の総合1位
 『自転車保険』【あいおいニッセイ同和損害保険】が初の総合1位

オリコン顧客満足度®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 : 03-5785-5618 オリコン顧客満足度ランキング広報窓口 長谷川・田中・辻

【ソニー生命】が『生命保険』『医療保険』『がん保険』『学資保険』の4冠達成

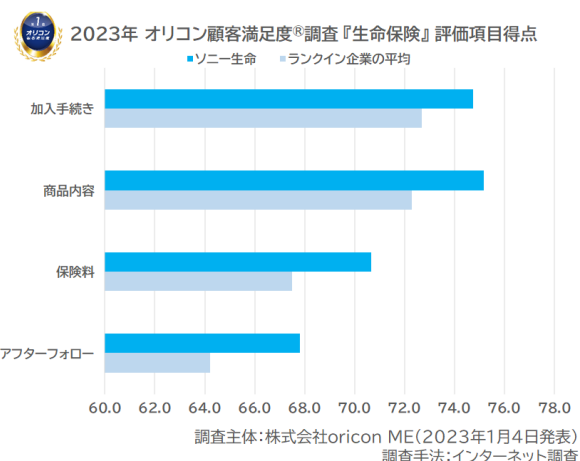
『生命保険』

【ソニー生命（ソニー生命保険株式会社 本社：東京都千代田区）】は2年連続3度目の総合1位獲得となりました。

評価項目別「加入手続き」「商品内容」「保険料」「アフターフォロー」の4項目すべてにおいて1位を獲得しています。とくに、「保険料」と「アフターフォロー」は2021年から3年連続での1位獲得となり、継続して高評価を得ています。

部門別などランキングの詳細はこちら：

<https://life.oricon.co.jp/rank-life-insurance/>



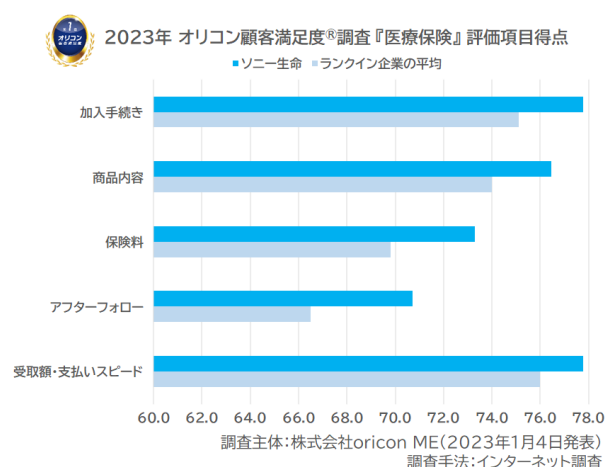
『医療保険』

同社は2年連続3度目の総合1位獲得となりました。

評価項目別「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5項目すべてにおいて1位を獲得しています。とくに、「アフターフォロー」においては、2018年から6年連続での1位獲得となりました。

部門別などランキングの詳細はこちら：

https://life.oricon.co.jp/medical_insurance/



『学資保険』（子どもの教育資金の積立を主な目的にしたタイプの保険）

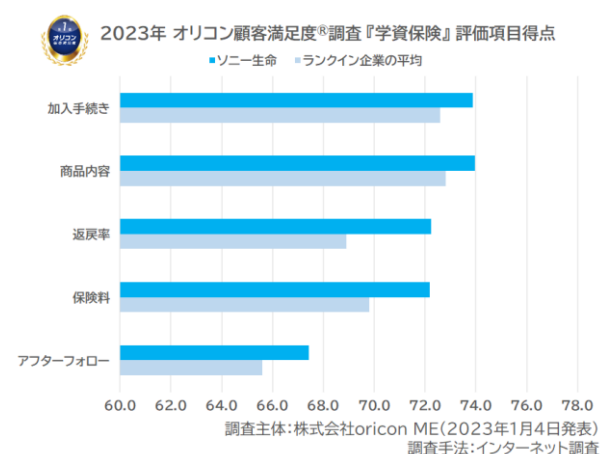
同社が総合1位となりました。

評価項目別「加入手続き」「商品内容」「返戻率」「保険料」「アフターフォロー」の5項目すべてにおいて1位を獲得しています。

また部門別では、保護者別「パパ」「ママ」において1位を獲得し、『学資保険』ランキングのすべての評価項目・部門において1位を獲得しました。

部門別などランキングの詳細はこちら：

<https://life.oricon.co.jp/rank-educational-insurance/>



『がん保険』では【ソニー生命】と【アフラック】が同点で総合1位に

【ソニー生命】は2019年以来3度目の総合1位獲得となりました。

評価項目別では「保険料」「アフターフォロー」の2項目で1位を獲得しています。

また、同点で【アフラック（アフラック生命保険株式会社 本社：東京都新宿区）】が2年連続3度目の総合1位を獲得しました。同社は評価項目別「商品内容」と、男女別「女性」、年代別「30代」「40代」「50代以上」でも1位を獲得しています。

部門別などランキングの詳細はこちら：<https://life.oricon.co.jp/rank-cancer-insurance/>

【ソニー損害保険】、『自動車保険』6年連続10度目、『火災保険』4年連続の総合1位に

『自動車保険』と『火災保険』のランキングは共に、【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。

『自動車保険』

同社は**6年連続10度目の総合1位**獲得となりました。

評価項目別では「加入・更新手続き」や「事故対応」など6項目で2位にランクインしたほか、“どの程度その企業のサービスを推奨したいか”を表す他者推奨得点が76.5点と他のランクイン企業と比べて高く、総合得点として1位という結果になりました。

※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、他者推奨得点を加味して算出しています。

部門別などランキングの詳細はこちら：https://life.oricon.co.jp/rank_insurance/

『火災保険』

同社は**4年連続の総合1位**獲得となりました。

また、全4つの評価項目「加入手続き」「商品内容」「保険料」「サービス体制」や、部門・住居別「戸建て」「マンション」でも1位を獲得し、『火災保険』ランキングのすべての項目・部門において1位を獲得しています。

部門別などランキングの詳細はこちら：<https://life.oricon.co.jp/rank-fire-insurance/>

『バイク保険』【アクサ損害保険（アクサダイレクト）】が2年連続の総合1位

『バイク保険』では【アクサ損害保険（アクサダイレクト）＜アクサ損害保険株式会社 本社：東京都台東区＞】が2年連続3度目の総合1位を獲得しました。

また、「加入・更新手続き」「商品内容の充実さ」「事故対応」「調査・認定結果」「受取額・支払いスピード」「ロードサービスの充実さ」の6つの評価項目と、年代別「40代」でも1位を獲得しています。

部門別などランキングの詳細はこちら：https://life.oricon.co.jp/rank_bike/

『自転車保険』【あいおいニッセイ同和損害保険】が初の総合1位

『自転車保険』では【あいおいニッセイ同和損害保険（あいおいニッセイ同和損害保険株式会社 本社：東京都渋谷区）】が初の総合1位を獲得しました。

また、評価項目「商品内容の充実さ」「保険料」と、補償対象別「夫婦型」「家族型」でも1位を獲得しています。

部門別などランキングの詳細はこちら：<https://life.oricon.co.jp/rank-bicycle-insurance/>

《調査概要》2023年 オリコン顧客満足度®調査 生命保険ランキング

- 調査主体：株式会社 oricon ME ■調査手法：インターネット調査
- 発表日：2023年1月4日 ■サンプル数：9,880人 ■規定人数：100人以上 ■調査企業数：33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：2022/08/10～2022/08/31、2021/08/02～2021/08/16、2020/08/21～2020/08/28
- 調査対象者

性別：指定なし 年齢：18～84歳 地域：全国

条件：以下すべての条件を満たす人

1)過去3年以内に自分が保障対象の生命保険に加入した 2)生命保険に加入する際に選定に関与した

■URL：<https://life.oricon.co.jp/rank-life-insurance/>

《調査概要》2023年 オリコン顧客満足度®調査 医療保険ランキング

- 調査主体：株式会社 oricon ME ■調査手法：インターネット調査
- 発表日：2023年1月4日 ■サンプル数：8,848人 ■規定人数：100人以上 ■調査企業数：36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：2022/08/16～2022/08/29、2021/08/06～2021/08/16、2020/08/24～2020/08/31
- 調査対象者

性別：指定なし 年齢：18～84歳 地域：全国

条件：以下すべての条件を満たす人

1)過去7年以内に自分が保障対象の医療保険に加入した 2)医療保険に加入する際に選定に関与した 3)過去5年以内に医療保険を適用した

■URL：https://life.oricon.co.jp/medical_insurance/

《調査概要》2023年 オリコン顧客満足度®調査 がん保険ランキング

- 調査主体：株式会社 oricon ME ■調査手法：インターネット調査
- 発表日：2023年1月4日 ■サンプル数：3,034人 ■規定人数：100人以上 ■調査企業数：24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：2022/08/16～2022/08/29、2021/08/06～2021/08/18、2020/08/24～2020/09/02
- 調査対象者

性別：指定なし 年齢：18～84歳 地域：全国

以下すべての条件を満たす人

1)過去7年以内に自分が保障対象のがん保険に加入した 2)がん保険に加入する際に選定に関与した 3)過去5年以内にがん保険を適用した

■URL：<https://life.oricon.co.jp/rank-cancer-insurance/>

《調査概要》2023年 オリコン顧客満足度®調査 学資保険ランキング

- 調査主体：株式会社 oricon ME ■調査手法：インターネット調査
- 発表日：2023年1月4日 ■サンプル数：2,035人 ■規定人数：100人以上 ■調査企業数：14社
- 定義：学資保険または子ども保険を取り扱う保険会社
- 調査期間：2022/09/22～2022/09/28
- 調査対象者

性別：指定なし 年齢：18～59歳 地域：全国

条件：以下すべての条件を満たす人

1)過去3年以内に自分の子どもを対象とする学資保険に加入した人 2)子どもの年齢が満6歳までに加入した人

■URL：<https://life.oricon.co.jp/rank-educational-insurance/>

《調査概要》2023年 オリコン顧客満足度®調査 自動車保険ランキング

- 調査主体：株式会社 oricon ME ■調査手法：インターネット調査
- 発表日：2023年1月4日 ■サンプル数：13,783人 ■規定人数：100人以上 ■調査企業数：17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：2022/08/16～2022/08/29、2021/08/24～2021/09/06、2020/09/18～2020/09/30
- 調査対象者

性別：指定なし 年齢：18～84歳 地域：全国

条件：以下すべての条件を満たす人

1)過去4年以内に、自動車保険を適用したことがある 2)自動車保険会社の選定に関与し、サービスに関する支払い金額を把握している

ただし、対人・対物事故などで保険を適用した際に自身が運転していなかった場合や、ロードサービスのみの適用者は対象外とする

■URL：https://life.oricon.co.jp/rank_insurance/

《調査概要》 2023年 オリコン顧客満足度®調査 火災保険ランキング

■調査主体：株式会社 oricon ME ■調査手法：インターネット調査
■発表日：2023年1月4日 ■サンプル数：8,683人 ■規定人数：100人以上 ■調査企業数：13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：2022/08/12～2022/08/19、2021/08/03～2021/08/13、2020/08/25～2020/09/01
■調査対象者
性別：指定なし 年齢：25～84歳 地域：全国
条件：以下すべての条件を満たす人
1)過去5年以内に火災保険に加入した 2)火災保険へ加入する際に選定に関与した
ただし、賃貸居住者は対象外とする
■URL：<https://life.oricon.co.jp/rank-fire-insurance/>

《調査概要》 2023年 オリコン顧客満足度®調査 バイク保険ランキング

■調査主体：株式会社 oricon ME ■調査手法：インターネット調査
■発表日：2023年1月4日 ■サンプル数：3,709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：2022/08/09～2022/08/22、2021/08/16～2021/08/23、2020/08/25～2020/09/03
■調査対象者
性別：指定なし 年齢：18～84歳 地域：全国
条件：以下すべての条件を満たす人
1)過去5年以内に、バイク保険を適用したことがある 2)バイク保険会社の選定に関与し、サービスに関する支払い金額を把握している
ただし、対人・対物事故などで保険を適用した際に自身が運転していなかった場合や、ロードサービスのみの適用者は対象外とする
■URL：https://life.oricon.co.jp/rank_bike/

《調査概要》 2023年 オリコン顧客満足度®調査 自転車保険ランキング

■調査主体：株式会社 oricon ME ■調査手法：インターネット調査
■発表日：2023年1月4日 ■サンプル数：9,787人 ■規定人数：100人以上 ■調査企業数：22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：2022/08/10～2022/08/29、2021/08/17～2021/08/27、2020/08/25～2020/09/03
■調査対象者
性別：指定なし 年齢：18～84歳 地域：全国
条件：以下すべての条件を満たす人
1)過去5年以内に自転車保険に加入し、現在も継続している 2)自転車保険会社の選定に関与し、サービスに関する支払い金額を把握している
■URL：<https://life.oricon.co.jp/rank-bicycle-insurance/>

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度を情報化する「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192、延べ326万人が回答した“本当に満足するサービス”を公開しています。（※2023年1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/>

※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」「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。

【お問い合わせ先】ml-cspr@oricon.jp TEL：03-5785-5618 オリコン顧客満足度ランキング広報窓口 長谷川・田中・辻