

NEWS RELEASE

報道関係者各位（送付枚数：計5枚）

2015年12月吉日
株式会社 oricon ME

オリコン日本顧客満足度ランキング 保険系ランキング7業種更新 損保系「自転車保険」など3ジャンル更新、 生保系は新規「がん保険」を加え計4ジャンル発表

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満足度調査を実施する、「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『自転車保険』『自動車保険』『バイク保険』『がん保険』『医療保険』『生命保険』『学資保険』の保険系7業種のランキングを発表いたしました。

TOPICS

- 1 『自転車保険』 首位に【セブン-イレブンの自転車保険】、2位に【ドコモ サイクル保険】
<http://life.oricon.co.jp/rank-bicycle-insurance/>
- 2 『自動車保険』 2013年度版から2年ぶりの首位獲得【イーデザイン損保】
http://life.oricon.co.jp/rank_insurance/
- 3 『バイク保険』 初戴冠は【アクサ損害保険】 【三井ダイレクト】の5連覇にストップ
http://life.oricon.co.jp/rank_bike/
- 4 『がん保険』 新規発表！ 首位は【ソニー生命保険】 全項目で高評価
<http://life.oricon.co.jp/rank-cancer-insurance/>
- 5 『医療保険』 初首位に【ソニー損害保険】、「加入手続き」「保険料」などの項目で高評価
http://life.oricon.co.jp/medical_insurance/
- 6 『生命保険』 2年連続首位【ライフネット生命保険】が項目別「保険料」でダントツ
<http://life.oricon.co.jp/rank-life-insurance/>
- 7 学資保険 2年連続【ソニー生命保険】首位、項目別「返戻率」で80点越えの高満足度
<http://life.oricon.co.jp/rank-educational-insurance/>

①自転車保険：【セブン-イレブンの自転車保険】が首位、2位に【ドコモ サイクル保険】

今年で2回目となる同調査では、【セブン-イレブンの自転車保険】が前回の2位から順位を上げ1位となった。2位には、1位とわずか0.01ポイント差の71.06ポイントで【ドコモ サイクル保険】がランクイン。3位には69.83ポイントで【あいおいニッセイ同和損害保険】が入った。

【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

調査は「加入手続き」「商品内容の分かりやすさ」「商品内容の充実度」「保険料」「アフターフォロー」「会社の信頼性」の6大項目で行われた。評価項目総合1位の【セブン-イレブンの自転車保険】は「加入手続き」「商品内容の分かりやすさ」「商品内容の充実度」の3項目で1位に。ユーザーからは「コンビニのマルチコピー機での操作が簡単。」(30代/女性)といった声が寄せられており、加入手続き等の簡便さで高評価を得ていることがうかがえる。一方、総合2位の【ドコモ サイクル保険】は1位の項目はないものの4項目で3位以内に入る堅実さをみせた。

評価項目別総合：顧客満足度の高い『自転車保険』

1	セブン-イレブンの自転車保険	71.07
2	ドコモ サイクル保険	71.06
3	あいおいニッセイ同和損害保険	69.83
4	三井住友海上火災保険	69.63
5	チューリッヒ保険	69.09
6	au損害保険	69.08
7	損害保険ジャパン日本興亜	68.72
8	DeNAトラベル	68.58
9	Yahoo!保険	67.14
10	イオン少額短期保険	66.72

②自動車保険：【イーデザイン損害】が2年ぶりの首位 サポート面での高評価が直結

トップは【イーデザイン損害保険】。2013年度調査で1位を獲得して以来、約2年ぶりの首位奪還となった。調査項目別に見ると、同社は「受取額・支払いスピード」「アフターフォロー」「サポートサービス」の3部門でトップを獲得。サポート面での評価が総合順位に表れた。

2位は【セゾン自動車火災保険】。2014年度調査では総合6位、前回の2014-2015年度調査では3位と、着実に順位を上げてきている。【セゾン自動車火災保険】を項目別に見ると、「商品内容のわかりやすさ」と「商品内容の充実度」でトップを獲得している。こちらは保険商品自体の魅力が強みと言えそうだ。

前回、前々回と1位だった【ソニー損害保険】は今回3位。項目別では「加入手続き」「コールセンターの対応」の2項目でトップを獲得した。

評価項目別総合：顧客満足度の高い『自動車保険』

1	イーデザイン損害保険	75.39
2	セゾン自動車火災保険	75.04
3	ソニー損害保険	74.96
4	三井ダイレクト損害保険	74.94
5	チューリッヒ保険	74.46
6	アクサ損害保険 (アクサダイレクト)	73.43
7	SBI損害保険	73.08
8	AIU損害保険	72.21
9	東京海上日動火災保険	71.92
10	三井住友海上火災保険	71.21

③バイク保険：【アクサ損害保険】が初戴冠 【三井ダイレクト損害保険】の5連覇を阻む

2012年度から4年連続で【三井ダイレクト損害保険】が総合首位を獲得していた同調査で、その5連覇にストップをかけたのは、今回初の総合1位となった【アクサ損害保険(アクサダイレクト)】(75.04ポイント)。首位を譲った【三井ダイレクト~】は、74.27ポイントで2位に続いた。3位は74.13ポイントと僅差で【チューリッヒ保険】がランクイン。4位が71.73ポイントで【東京海上日動火災保険】、5位が71.45ポイントで【あいおいニッセイ同和損害保険】となっている。

調査は「加入手続き」「商品内容のわかりやすさ」「商品内容の充実度」「コールセンターの対応」「事故担当者の対応」「受取額・支払いスピード」「保険料」「アフターフォロー」「サポートサービス」「会社の信頼性」の10大項目で実施。総合1位の【アクサ損害保険】は、「加入手続き」「商品

評価項目別総合：顧客満足度の高い『バイク保険』

1	アクサ損害保険 (アクサダイレクト)	75.04
2	三井ダイレクト損害保険	74.27
3	チューリッヒ保険	74.13
4	東京海上日動火災保険	71.73
5	あいおいニッセイ同和損害保険	71.45
6	三井住友海上火災保険	70.62
7	損保ジャパン日本興亜	69.83

【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

内容のわかりやすさ」「商品内容の充実度」「事故担当者の対応」「受取額・支払いスピード」「アフターフォロー」の6項目で1位という強さを見せた。注目すべきはユーザーの重視度の推移だ。過去4年に渡りユーザー重視度が最も高かった「保険料」が、今回の調査では4番目となっている。このユーザーニーズの推移が、同項目で高く評価されていた【三井ダイレクト～】の総合順位にも影響を及ぼしたと言えそうだ。

④がん保険：新規発表！首位は【ソニー生命保険】 全項目でトップ

今回が初めての調査実施となった『がん保険』ランキング。77.45ポイントの高得点で【ソニー生命保険】が1位となり、調査を行った「加入手続き」「商品内容のわかりやすさ」「商品内容の充実度」「保険料」「アフターフォロー」「会社の信頼性」の6項目すべてでトップを獲得するという圧倒的な強さでの1位となった。2位は75.14ポイントで【三井住友海上あいおい生命保険】。こちらは「商品内容のわかりやすさ」「商品内容の充実度」等で項目別2位となっており、保険商品そのものの評価が高いのがわかる。以下3位が【オリックス生命保険】、4位が【損保ジャパン日本興亜ひまわり生命保険】、5位が【チューリッヒ生命】となった。

ユーザーの重視項目を見ると、最も重視するのはやはり「保険料」で28.56%の人が重視すると回答している。【ソニー生命保険】にはユーザーから「保険料がリーズナブル 契約内容がシンプル（30代/男性）」「保険料が契約時から変わらないから、歳を重ねても安心できる（30代/女性）」「契約内容の割に保険料がお手ごろ（30代/女性）」といった声が寄せられており、他社と比べて費用対効果が高いという評価が浸透していることが伺える。なお、次いで重視度が高かったのは21.54%で「商品内容の充実度」だった。

評価項目別総合：顧客満足度の高い『がん保険』

1	ソニー生命保険	77.45
2	三井住友海上あいおい生命保険	75.14
3	オリックス生命保険	74.18
4	損保ジャパン日本興亜 ひまわり生命保険	74.11
5	チューリッヒ保険	73.96
6	アクサダイレクト生命保険	73.94
7	アメリカンファミリー生命保険 (アフラック)	73.70
8	メットライフ生命保険	73.25
9	アクサ生命保険	72.66
10	朝日生命保険	72.48

⑤医療保険：初首位に【ソニー損害保険】、「加入手続き」「保険料」などで高評価

79.92ポイントという高い満足度で初の総合1位となったのは【ソニー損害保険】。2位に4ポイント以上の大差をつけるというダントツの評価を受けている。調査は「加入手続き」「商品内容のわかりやすさ」「商品内容の充実度」「担当者の対応」「支払い手続き」「保険料」「アフターフォロー」「会社の信頼性」の8項目について行われたが、【ソニー損害保険】はそのうち7項目でトップを獲得。2位には【富士火災海上保険】(75.75ポイント)が続き、両社そろって昨年度トップ10圏外からの大躍進となった。

ユーザー重視度が高い項目は、「保険料」「商品内容の充実度」「商品内容のわかりやすさ」など。同項目において【ソニー～】は他社を引き離して高評価を得て、特に「保険料」については2位を5ポイント以上も上回ったことが総合1位に直結したといえる。

評価項目別総合：顧客満足度の高い『医療保険』

1	ソニー損害保険	79.92
2	富士火災海上保険	75.75
3	三井住友海上あいおい生命保険	75.18
4	メディケア生命保険	74.73
5	ライフネット生命保険	74.45
6	アメリカンファミリー生命保険 (アフラック)	74.21
7	ブルデンシャル生命保険	73.59
8	チューリッヒ生命	73.56
9	オリックス生命保険	73.29
10	メットライフ生命保険	73.18

【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

⑥生命保険：【ライフネット生命保険】が2年連続首位、項目別「保険料」でダントツ

昨年から引き続き、評価項目総合1位には【ライフネット生命保険】が選出された。2位には、アクサグループのインターネット専業生命保険である【アクサダイレクト生命保険】、3位には【ブルデンシャル生命保険】が続いている。以下4位が【楽天生命保険】、5位が【ソニー生命保険】が並び、今年のTOP5には昨年度ランク外の企業が3社ランクインした。

ユーザー重視項目を見ると、「加入手続き」「保険プラン」「保険料」「アフターフォロー」「会社の信頼性」の5項目のうち29.40%の人が「保険料」を最も重視すると回答。次いで25.77%の「保険プラン」となっている。総合1位の【ライフネット生命保険】はどちらの項目も項目別でトップとなっており、ユーザーのニーズを確実に押さえていることが2年連続首位という結果に表れている。

評価項目別総合：顧客満足度の高い『生命保険』

1	ライフネット生命保険	74.68
2	アクサダイレクト生命保険	73.65
3	ブルデンシャル生命保険	73.10
4	楽天生命保険	72.47
5	ソニー生命保険	72.33
6	かんぼ生命保険	71.34
7	損保ジャパン日本興亜 ひまわり生命	70.94
8	アメリカンファミリー生命保険 (アフラック)	70.83
9	オリックス生命保険	70.74
10	東京海上日動あんしん生命保険	70.67

⑦学資保険：2年連続【ソニー生命保険】首位、項目別「返戻率」で80点越えの高満足度

同調査では、昨年総合1位に選出された【ソニー生命保険】が2連覇。ユーザーからは「返戻率」の項目で高い評価を得ている。次いで、77.42ポイントで総合2位となったのは、3大疾病に対する保障が手厚いと評判の商品「わくわくポッケ」で知られる【太陽生命保険】。昨年度トップ10圏外からの大躍進となった。3位は75.35ポイントで【日本生命保険】がランクイン。昨年2位の【富国生命保険】は、満足度ポイントは昨年よりアップしているものの、総合では4位という結果となった。

調査は「加入手続き」「商品内容の分かりやすさ」「商品内容の充実度」「返戻率」「保険料」「アフターフォロー」「会社の信頼性」の7項目で実施。項目別でランキングを見ると、総合1位の【ソニー生命保険】は「返戻率」と「保険料」で1位。特に「返戻率」については、2位に2.5ポイント位上の差をつける80点以上の満足度を記録。「返戻率」は全7項目中、ユーザー重視度が最も高い項目であり、ここを制したことが総合1位に繋がったことがわかる。

僅差で総合2位だった【太陽生命保険】は、「加入手続き」「商品内容の分かりやすさ」「商品内容の充実度」「アフターフォロー」の4項目でトップを獲得するも、「返戻率」では4位とやや苦戦。同項目におけるユーザーの満足度が、両社の結果における分かれ目となっているようだ。

評価項目別総合：顧客満足度の高い『学資保険』

1	ソニー生命保険	77.52
2	太陽生命保険	77.42
3	日本生命保険	75.35
4	富国生命保険	75.21
5	明治安田生命保険	75.16
6	アメリカンファミリー生命保険 (アフラック)	74.53
7	東京海上日動あんしん生命保険	74.32
8	かんぼ生命保険	73.67
9	住友生命保険	72.95
10	AIG富士生命	72.67

◆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)

【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

【調査概要一覧】

1：自転車保険 ◇調査企業数：16社 ◇総回答者数：4,007人 ◇調査対象 性別：指定無し／年齢：18歳以上／地域：全国 ◇調査期間：2015/07/28～2015/08/03 2014/09/25～2014/09/26 条件…過去4年以内に自転車保険に加入したことがある人
2：自動車保険 ◇調査企業数：21社 ◇総回答者数：26,178人 ◇調査対象 性別：指定無し／年齢：18歳以上／地域：全国 ◇調査期間：2015/08/03～2015/09/06 2014/08/13～2014/09/08 2013/08/27～2013/09/04 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
3：バイク保険 ◇調査企業数：9社 ◇総回答者数：4,514人 ◇調査対象 性別：指定無し／年齢：18歳以上／地域：全国 ◇調査期間：2015/08/03～2015/09/03 2014/08/13～2014/09/16 2013/08/27～2013/09/30 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
4：がん保険 ◇調査企業数：14社 ◇総回答者数：1,321人 ◇調査対象 性別：指定無し／年齢：20歳以上／地域：全国 ◇調査期間：2015/08/04～2015/08/11 条件…過去5年以内に自分名義のがん保険に加入した人
5：医療保険 ◇調査企業数：35社 ◇総回答者数：16,570人 ◇調査対象 性別：指定無し／年齢：20歳以上／地域：全国 ◇調査期間：2015/07/30～2015/08/12 2014/08/13～2014/08/17 2013/07/19～2013/07/28 条件…過去4年以内に実際に病気・怪我などで保険金・給付金を受け取り、かつ、医療保険へ加入する際に選定に関与した人
6：生命保険 ◇調査企業数：31社 ◇総回答者数：11,779人 ◇調査対象 性別：指定無し／年齢：18歳以上／地域：全国 ◇調査期間：2015/08/03～2015/08/14 2014/09/26～2014/09/27 条件…過去4年以内に自分名義の生命保険に加入した人
7：学資保険 ◇調査企業数：14社 ◇総回答者数：14,050人 ◇調査対象 性別：指定無し／年齢：20歳以上／地域：全国 ◇調査期間：2015/07/27～2015/07/30 2014/09/29～2014/10/06 条件…過去4年以内に学資保険に加入した人。保護者のみ（既婚：子供有り）

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
⇒その他：cs-user@oricon.jp

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

「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のある延べ128万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。



【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