

2023年 オリコン顧客満足度®調査
満足度の高い『保険相談ショップ』ランキング
【ほけんの110番】が初の総合1位
【ほけんの窓口】は「サイトの使いやすさ」で7年連続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（本社：東京都港区 代表取締役社長：小池 恒 略称：オリコン）は、『保険相談ショップ』についての満足度調査を実施し、2023年11月1日（水）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。



<TOPICS>

- 【ほけんの110番】が初の総合1位
評価項目は全8項目中5項目で1位「スタッフの対応」「利用のしやすさ」で2年連続1位に
- 【保険クリニック】は保険契約の「見直し」部門で3年連続1位に
- 【ほけんの窓口】は「サイトの使いやすさ」で7年連続1位と継続して高評価

本調査は、過去5年以内に保険相談ショップ（乗合い型のみ）の無料相談を利用して、実際に保険の成約をした全国の18～69歳の利用者5,836人を対象に、インターネットによるアンケートを実施しました。

調査対象企業は、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し、複数の保険会社の商品を取り扱う「乗合い型」の企業24社となります（ただし、銀行の窓口サービスは対象外）。



2023年 オリコン顧客満足度®調査
保険相談ショップ 総合ランキング
（回答者数:5,836名）

順位	サービス名	得点
1位	ほけんの110番	78.3
2位	保険クリニック	77.6
3位	ほけんの窓口	77.5

※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11月1日発表）

事前調査や企業ヒアリングをもとに、サービスに適した評価項目をそれぞれ設定し、各項目について満足度を聴取。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®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®広報窓口

■【ほけんの110番】が初の総合1位

評価項目は全8項目中5項目で1位「スタッフの対応」「利用のしやすさ」で2年連続1位に

今回、【ほけんの110番（株式会社ほけんの110番 本社：福岡県糟屋郡）】が初の総合1位を獲得しました。

全8項目で構成された評価項目別ランキングでは、「利用のしやすさ」「スタッフの対応」「スタッフの提案力」「取扱商品の充実さ」「契約手続き」の5項目で1位に。なかでも、“スタッフの商談の進め方や親しみやすさ、身だしなみ”などを評価した「スタッフの対応」と、“予約のしやすさ、立地・アクセスの良さ”などを評価した「利用のしやすさ」はどちらも2年連続1位となっています。

部門別ランキングでは、男女別「男性」「女性」、年代別「40代」、加入形態別「新規^{※1}」で1位となりました。（※1 初めて自分名義の保険を契約した人が対象）

～【ほけんの110番】について 実際の利用者コメント～

「窓口で対応してくれた人が、とても親身になって考えてくれて有り難かったです（50代・女性）」

「すぐく知らないことも理解できるように説明してくれたり、いろんな商品

と比較し自分に合うプランを提案してくれて、自分が納得して決められる（40代・女性）」

「リーズナブルな保険料の商品に乗り換えることができた（50代・男性）」

2023年 オリコン顧客満足度[®]調査 総合ランキング
保険相談ショッップ(回答者数:5,836名)

順位	前回	サービス名	得点
↑1位	2位	ほけんの110番	78.3
↓2位	1位	保険クリニック	77.6
3位	3位	ほけんの窓口	77.5
4位	4位	保険テラス	77.0
↑5位	6位	ほけん百花	76.7
↑6位	7位	保険見直し本舗	76.2
↓7位	5位	イオンのほけん相談 (旧:イオン保険サービス)	75.9
↑8位	9位	保険ほっとライン	73.9

※8位までの成立・発表となります
調査主体:株式会社oricon ME(2023年11月1日発表)

■【保険クリニック】は保険契約の「見直し」部門で3年連続1位に

総合2位の【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）】は、地域別「関東」部門と加入形態別「見直し^{※2}」部門で3年連続、年代別「50代以上」部門で4年連続1位を獲得しました。（※2 保険の契約の見直しをした人が対象）

～【保険クリニック】について 実際の利用者コメント～

「自分の希望をよく聞いてくれ、それぞれの保険の内容の良い点悪い点を説明してくれ、自分に合った保険を選ぶことができた（60代以上・男性）」

「納得できる商品に辿り着くまで、とても親身に話にのって頂きました。担当の方が同世代、同性の方だったのでライフステージに沿った話がとても通じやすく、不安な点などもちゃんと理解して頂くことができました（50代・女性）」

■【ほけんの窓口】は「サイトの使いやすさ」で7年連続1位と継続して高評価

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「店舗内の充実さ」「サイトの使いやすさ」「アフターフォロー」の3項目で1位となりました。

“公式ホームページの見やすさ、店舗情報の充実さ”などを評価した「サイトの使いやすさ」では、2017年から7年連続で1位と継続して高い評価を獲得しました（2017年、2018年は「サイトの充実度」として発表）。

また部門別ランキングでは、地域別「東海」「近畿」、年代別「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～

「自分ではわからない比較点を提案してくれた。掛金と保証金額がパソコンですぐにわかるので、自分ではシミュレーションしにくいのでわかりやすくて良かった（30代・女性）」

「子連れだったので、おもちゃを出してくれたり、遊び相手になってくれた。こちらに寄りそって話をきいてくれた（30代・女性）」

「店舗が清潔でスタッフも親切だった（40代・男性）」

2023年 オリコン顧客満足度[®]調査 保険相談ショップ 評価項目別ランキング

店舗内の充実さ			利用のしやすさ			スタッフの対応		
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	ほけんの窓口	74.1	1位	ほけんの110番	79.6	1位	ほけんの110番	83.7
2位	保険クリニック	72.9	2位	保険テラス	78.9	2位	保険クリニック	82.3
3位	ほけんの110番	72.8	3位	保険クリニック	78.5	2位	保険テラス	82.3
			3位	ほけんの窓口	78.5			
スタッフの提案力			取扱商品の充実さ			契約手続き		
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	ほけんの110番	82.0	1位	ほけんの110番	79.3	1位	ほけんの110番	81.3
2位	保険クリニック	81.1	2位	保険テラス	78.6	2位	保険クリニック	80.4
2位	保険テラス	81.1	3位	保険クリニック	78.3	3位	保険テラス	80.0
サイトの使いやすさ			アフターフォロー					
順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点			
1位	ほけんの窓口	71.6	1位	ほけんの窓口	74.2			
2位	ほけんの110番	71.0	2位	保険クリニック	74.0			
3位	保険クリニック	70.7	2位	ほけんの110番	74.0			

※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11月1日発表）

2023年 オリコン顧客満足度[®]調査 保険相談ショップ 地域別ランキング

関東			東海			近畿		
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	保険クリニック	77.7	1位	ほけんの窓口	76.8	1位	ほけんの窓口	78.3
2位	ほけんの窓口	77.2	2位	イオンのほけん相談 （旧：イオン保険サービス）	76.6	2位	ほけん百花	76.4
3位	ほけんの相談ショップ	76.9	3位	保険コンパス	75.9	3位	保険デザイン	76.3

※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11月1日発表）

2023年 オリコン顧客満足度®調査 保険相談ショップ 男女別ランキング

男性			女性		
順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点
1位	ほけんの110番	78.6	1位	ほけんの110番	78.1
2位	保険クリニック	77.5	2位	保険テラス	78.0
3位	ほけんの窓口	77.1	3位	ほけんの窓口	77.9

2023年 オリコン顧客満足度®調査 保険相談ショップ 年代別ランキング

30代			40代			50代以上		
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	ほけんの窓口	77.1	1位	ほけんの110番	78.3	1位	保険クリニック	78.0
2位	保険クリニック	77.0	2位	ほけんの窓口	77.9	2位	ほけんの110番	77.8
3位	イオンのほけん相談 (旧:イオン保険サービス)	76.1	3位	イオンのほけん相談 (旧:イオン保険サービス)	77.3	3位	ほけんの窓口	77.6
			3位	保険クリニック	77.3			

2023年 オリコン顧客満足度®調査 保険相談ショップ 加入形態別ランキング

新規			見直し		
順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点
1位	ほけんの110番	80.8	1位	保険クリニック	78.3
2位	保険テラス	77.8	2位	ほけんの相談ショップ	77.9
3位	ほけんの窓口	77.7	3位	ほけんの窓口	77.4

※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11月1日発表)

《調査概要》 2023年 オリコン顧客満足度®調査 保険相談ショップ

- ランキング発表日: 2023/11/01 ■ 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: 5,836人 ■ 規定人数: 100人以上 ■ 調査企業数: 24社
- 定義: 以下すべての条件を満たす企業
 - 1) 保険会社と販売委託契約を結んでいる
 - 2) 実店舗による窓口サービスで保険商品を販売代行している
 - 3) 乗合い型(複数の保険会社の商品を取り扱っている)
 ただし、銀行の窓口サービスは対象外とする
- 調査期間: 2023/07/05~2023/07/18、2022/06/17~2022/06/27、2021/06/10~2021/06/28
- 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年以内に保険相談ショップ(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」「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。

- ▶「事業紹介ムービー」: <https://youtu.be/KKQwPGskia4>
- ▶「調査・ランキング方法について」: <https://cs.oricon.co.jp/method/>

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®広報窓口