

—実際の利用者が対象— 2024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2年連続総合1位

＜新設部門＞商品別ランキング

「医療保険」は【ほけんの110番】、「生命保険」は【保険クリニック】、「がん保険」は【ほけんの窓口】が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、2024年11月1日（金）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2年連続総合1位

自分名義の保険を初めて契約した人が対象の「新規」部門では3年連続1位に

■【ほけんの窓口】は「サイトの使いやすさ」で8年連続1位、「店舗内の充実さ」で7年連続1位に

＜商品別ランキング＞—「医療保険」「生命保険」「がん保険」別の満足度を発表—

「医療保険」は【ほけんの110番】、「生命保険」は【保険クリニック】、「がん保険」は【ほけんの窓口】が1位

本調査は、過去5年以内に複数の保険会社の商品を取り扱っている保険相談ショップ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5,559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んでおり、実店舗による窓口サービスで複数の保険商品を販売代行している企業21社となります。（※銀行の窓口サービスは対象外）

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。

＜ランキング構成＞

■総合 ■評価項目別（全8項目）「店舗内の充実さ」「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」「サイトの使いやすさ」「アフターフォロー」

■部門別 「地域別」「男女別」「年代別」「加入形態別」「商品別（新設）」



2024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：5,559名）

順位	サービス名	得点
1位	ほけんの110番	78.8
2位	保険クリニック	77.8
3位	ほけんの窓口	77.7
4位	ほけん百花	76.9
5位	イオンのほけん相談	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（2024年11月1日発表）

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2年連続総合1位 自分名義の保険を初めて契約した人が対象の「新規」部門では3年連続1位に

12回目の発表となる今回は、【ほけんの110番】が2年連続総合1位を獲得しました。

全8つの評価項目別では、「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」「サイトの使いやすさ」「アフターフォロー」の7項目で1位に。なかでも、“予約のしやすさ、来店時の待ち時間”などを評価した「利用のしやすさ」、 “スタッフの商談の進め方”などを評価した「スタッフの対応」の2項目で2022年から3年連続1位と、とくに高評価となりました。

また、部門では男女別「男性」「女性」、年代別「40代」、加入形態別「新規」で1位に。「男性」と「新規※」部門では、3年連続1位と継続して高い満足度を獲得しています。※自分名義の保険を初めて契約した人が対象

2024年 オリコン顧客満足度®調査 総合ランキング
保険相談ショップ（回答者数:5,559名）

順位	前回	サービス名	得点
1位	1位	ほけんの110番	78.8
2位	2位	保険クリニック	77.8
3位	3位	ほけんの窓口	77.7
↑ 4位	5位	ほけん百花	76.9
↑ 5位	7位	イオンのほけん相談	76.3
↓ 6位	4位	保険テラス	75.8
↓ 7位	6位	保険見直し本舗	75.7
8位	8位	保険ほっとライン	74.2

※8位までの成立・発表となります。
調査主体：株式会社oricon ME(2024年11月1日発表)

～【ほけんの110番】 利用者のクチコミ～

「スタッフの対応が、人当たりがよくて気持ちよく相談できた（60代以上・男性）」

「いろいろな保険会社と比較してとてもわかりやすく説明してくれて質問もしやすかった（60代以上・女性）」

「自宅近くのよく行く総合スーパーなので相談に行きやすい。担当の方が親身で、せかさずじっくりと相談説明をしてくれる（50代・女性）」

■【保険クリニック】は保険契約の「見直し」部門で 4年連続 1位に

総合2位の【保険クリニック】は、地域別「関東」と保険の契約を見直した人を対象とした加入形態別「見直し」で4年連続1位となりました。そのほか、男女別「男性」、年代別「30代」「50代」「60代以上」で1位となりました。

～【保険クリニック】 利用者のクチコミ～

「希望にほぼ添った提案をいただき見直しすることができた（60代以上・男性）」

「内容を見直して、保険料がおさえられた（50代・女性）」

「保険料を下げてでも保障内容を変えない商品を提案してくれた。自分のニーズに合ったもの、本当に必要な内容を丁寧に提案してくれた（30代・女性）」

■【ほけんの窓口】は「サイトの使いやすさ」で 8年連続 1位、「店舗内の充実さ」で 7年連続 1位に

総合3位の【ほけんの窓口】は、“公式ホームページの見やすさ”などを評価した「サイトの使いやすさ※¹」で2017年から8年連続1位に。また、“店舗の清潔感や広さ、情報案内の充実さ”などを評価した「店舗内の充実さ※²」では2018年から7年連続1位と継続して高い評価を獲得しました。そのほか、部門の地域別「東海」で2年連続1位、「近畿」で2017年から8年連続1位となりました。（※1 2018年までは「サイトの充実度」/※2 2022年までは「店舗内の充実度」として発表）

～【ほけんの窓口】 利用者のクチコミ～

「担当者が不在の時に来店しても不便さを感じませんでした（50代・女性）」

「事前に予約して来店できるので待ち時間などを考えなくてもよかった。近隣の駐車場が利用できて便利（40代・男性）」

「無理なく勧誘もなく安心できる。窓口が多くて遠くまで行かなくていいから便利です（40代・男性）」

＜商品別ランキング＞—「医療保険」「生命保険」「がん保険」別の満足度を発表—

■「医療保険」は【ほけんの110番】、「生命保険」は【保険クリニック】、
「がん保険」は【ほけんの窓口】が1位

2024年 オリコン顧客満足度[®]調査 保険相談ショップ 商品別ランキング

医療保険			生命保険			がん保険		
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	78.9	1位	保険クリニック	78.2	1位	ほけんの窓口	78.5
2位	ほけんの窓口	77.7	2位	ほけんの窓口	77.9	2位	保険クリニック	78.0
2位	ほけん百花	77.7	3位	ほけん百花	76.4	3位	保険見直し本舗	77.7

※上記順位以降はサイトに掲載してあります。
調査主体：株式会社oricon ME(2024年11月1日発表)

今回から新設された商品別ランキングは、「医療保険」「生命保険」「がん保険」別に契約した人を対象とした満足度ランキングです。

結果は、「医療保険」は【ほけんの110番】、「生命保険」は【保険クリニック】、「がん保険」は【ほけんの窓口】がそれぞれ1位となりました。

【ほけんの110番】「医療保険」契約者によるクチコミ

「前の保険に比べて保障内容がより良い物に同じぐらいの保険料で変更できた（50代・女性）」
「こちらのニーズにそって提案してくれる。取り扱う商品が多いので、相談しやすい（40代・女性）」
「同じ女性が担当してくださり、女性特有の病気の保障など相談しやすかった（40代・女性）」

【保険クリニック】「生命保険」契約者によるクチコミ

「今の保険と入るべき保険をわかりやすく説明してくれた（40代・女性）」
「取扱商品が豊富で、スタッフの方の対応も丁寧で良かった（30代・男性）」
「保険料が安くなった（30代・男性）」

【ほけんの窓口】「がん保険」契約者によるクチコミ

「身体の状態にあった保険を提案してくれた（50代・男性）」
「同じ会社の保険でも新しいプランとの違いがどのようなものなのか分かりやすく説明してもらえた（50代・男性）」
「複数の保険を扱っているので比較できるし、担当者の知識が豊富でライフプランに添った提案力があるところが良かった（50代・女性）」

▽評価項目別ランキング TOP3

2024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			スタッフの提案力		
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	順位	サービス名	得点
1位	ほけんの窓口	74.3	1位	ほけんの110番	80.2	1位	ほけんの110番	84.4	1位	ほけんの110番	82.5
2位	ほけんの110番	74.0	2位	保険クリニック	78.8	2位	保険クリニック	83.2	2位	保険クリニック	81.8
3位	保険クリニック	73.6	2位	ほけんの窓口	78.8	3位	ほけん百花	82.4	3位	ほけんの窓口	80.9
取扱商品の充実さ			契約手続き			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	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	79.7	1位	ほけんの110番	81.2	1位	ほけんの110番	71.1	1位	ほけんの110番	74.6
2位	保険クリニック	78.9	2位	保険クリニック	80.3	1位	ほけんの窓口	71.1	2位	ほけんの窓口	74.2
3位	ほけんの窓口	78.6	3位	ほけんの窓口	79.6	3位	保険クリニック	69.8	3位	保険クリニック	73.4
									3位	ほけん百花	73.4

※上記順位以降はサイトに掲載してあります。
調査主体：株式会社oricon ME(2024年11月1日発表)

▽部門別ランキング TOP3

2024年 オリコン顧客満足度®調査 保険相談ショップ 部門別ランキング

地域別

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	78.3	1位	ほけんの窓口	77.4	1位	ほけんの窓口	78.0
2位	ほけんの窓口	77.6	2位	イオンのほけん相談	76.9	2位	イオンのほけん相談	76.7
3位	ほけん百花	77.1	3位	保険コンパス	75.9	3位	保険見直し本舗	76.3
			3位	保険見直し本舗	75.9			

※上記順位以降はサイトに掲載していません。
調査主体：株式会社oricon ME(2024年11月1日発表)

※「東海」は3位までの成立・発表となります。

男女別

男性			女性			加入形態別			見直し		
順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点	新規	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	78.4	1位	ほけんの110番	79.1	1位	ほけんの110番	80.8	1位	保険クリニック	78.5
1位	ほけんの110番	78.4	2位	ほけんの窓口	77.8	2位	ほけんの窓口	77.8	2位	ほけんの相談ショップ	78.0
3位	ほけんの窓口	77.6	3位	保険クリニック	77.4	3位	イオンのほけん相談	76.8	3位	ほけんの110番	77.7
			3位	ほけん百花	77.4	3位	保険クリニック	76.8			

※上記順位以降はサイトに掲載していません。
調査主体：株式会社oricon ME(2024年11月1日発表)

年代別

30代			40代			50代			60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	順位	サービス名	得点
1位	保険クリニック	77.2	1位	ほけんの110番	78.5	1位	保険クリニック	79.5	1位	保険クリニック	77.3
2位	ほけんの窓口	76.4	2位	ほけん百花	78.1	2位	ほけんの窓口	79.1	2位	ほけんの窓口	76.8
3位	イオンのほけん相談	75.7	3位	ほけんの窓口	77.8	3位	ほけん百花	79.0	3位	イオンのほけん相談	75.5

※上記順位以降はサイトに掲載していません。
調査主体：株式会社oricon ME(2024年11月1日発表)

《調査概要》 2024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：2024/11/01 ■ 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：5,559人 ■ 規定人数：100人以上 ■ 調査企業数：21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：2024/06/27～2024/07/08、2023/07/05～2023/07/18、2022/06/17～2022/06/27

■ 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。



オリコン顧客満足度

見えない満足を情報化する。

オリコン顧客満足度®とは

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ーのみを対象に、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。

▶「オリコン顧客満足度® 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/>

▶「顧客満足度」とは：<https://cs.oricon.co.jp/michitari/article/35/>

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