

# 2016年 オリコン日本顧客満足度ランキング

## 保険系ランキング更新

### 『ペット保険』『海外旅行保険』『来店型保険ショップ』

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、株式会社 oricon ME（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『ペット保険』『海外旅行保険』『来店型保険ショップ』の保険系ランキング3本を発表いたしました。

**TOPICS**

- 1 **ペット保険、【アニコム損害保険】が2年連続トップに**  
⇒ユーザーの最重視項目「加入手続き」、「保険プラン」で1位を獲得  
[http://life.oricon.co.jp/rank\\_pet/](http://life.oricon.co.jp/rank_pet/)
- 2 **海外旅行保険、4年連続【損保ジャパン日本興亜】首位**  
⇒全体の顧客満足度ポイントは80.00で過去最高値を獲得  
<http://life.oricon.co.jp/rank-travel-insurance/>
- 3 **来店型保険ショップでは【ゼクシィ保険ショップ】が急浮上**  
⇒評価項目「スタッフの対応」、「スタッフの提案力」、「契約手続き」で高満足度  
[http://life.oricon.co.jp/rank\\_hokenshop/](http://life.oricon.co.jp/rank_hokenshop/)

**ペット保険：【アニコム損害保険】が2年連続トップに**

過去5年以内に飼っているペットが病気・ケガをして、実際にペット保険を利用した4,998人が回答。昨年から引き続き【アニコム損害保険】が首位に選出された。同保険利用者が、サービスを選ぶ際に重視した評価項目は「保険金・給付金」、「保険プラン」、「加入手続き」の3つ。【アニコム～】は「加入手続き」で80点を上回る満足度を得た。続いて、評価項目「保険金・給付金」で、昨年から引き続き1位をキープしている【ペットメディカルサポート（PS保険）】が、ランキング2位に。「保険を請求した際の手続きに愛犬に対してメッセージをいただいた」（30代/女性）と、今年の調査でも、同社の心遣いを支持する声が多数挙がった。

## ≪ペット保険ランキング TOP6≫

1	アニコム損害保険	74.62
2	ペットメディカルサポート(PS保険)	74.60
3	アクサ損害保険(アクサダイレクト)	73.90
4	ペット&ファミリー少額短期保険	72.59
5	アイペット損害保険	72.40
6	日本アニマル倶楽部(プリズムコール®)	71.70

**海外旅行保険：4年連続【損保ジャパン日本興亜】首位**

海外旅行先で、実際に病気やケガをした、また盗難などの被害を受け保険が適用された6,694人を対象に調査を実施。結果は、4年連続で【損保ジャパン日本興亜】が首位を獲得し、トータル満足度では過去4回の調査において最高値「80.00」を示した。評価項目（「加入手続き」、「保険プラン」、「担当者の対応」、「サポート体制」、「支払い手続き・対応」）をみていくと、「支払い～」は2位、その他すべての項目で1位となり、昨年「保険プラン」のみ1位だった結果と比較すると、全体的な顧客満足度が向上がうかがえる。

## ≪海外旅行保険ランキング TOP9≫

1	損保ジャパン日本興亜	80.00
2	ジェイアイ傷害火災保険	79.39
3	三井住友海上火災保険	79.25
4	あいおいニッセイ同和損害保険	78.66
5	エイチ・エス損害保険	78.20
6	AIU保険	77.99
7	東京海上日動火災保険	77.64
8	au損害保険	77.09
9	チャブ保険(旧:エース損害保険)	75.75

**【本件に関するお問い合わせ先】**

オリコン株式会社 広報部 根本/本田/長谷川 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](mailto:koie@oricon.jp)) TEL：03-5785-5628/FAX：03-3405-5204

## 来店型保険ショップ：【ゼクシイ保険ショップ】が急浮上

同調査は、実際に来店型保険ショップを訪れ、保険の成約に至った 6,590 人を対象に実施。今年で 5 回目となり、サイトでは上位 14 企業と推奨企業 2 社を発表している。

今年は、結婚を考えたカップルの挙式相談から結婚を機に保険を考えるカップルの利用が多い【ゼクシイ保険ショップ】が初ランクインにして、初首位に。ユーザー重視項目 TOP3 の 1 つ「スタッフの提案力」で、全体平均を大きく上回る 87.30 の高得点を示した。このほか評価項目「スタッフの対応」(89.70)、「契約手続き」(85.86)、「店舗の充実度」(78.10) で 1 位。男女別での「女性部門」でも 80.96 ポイントの高評価で 1 位に選出された。

### 《来店型保険ショップ TOP10》

1	ゼクシイ保険ショップ	79.26
2	ライフサロン	78.97
3	ほけんの110番	78.19
4	保険クリニック	76.92
5	ほけんの窓口	76.55
6	ほけん百花	76.43
7	みつばちほけん	74.51
8	保険テラス	74.30
9	保険コンパス	74.11
10	保険見直し本舗	73.42

#### ペット保険

回答者数: 4,998人      調査企業数: 14社      調査期間: 2016/07/14~2016/07/19  
 調査対象者 性別: 指定なし      年齢: 20歳以上      地域: 全国  
 条件... (1) ペット保険加入時に選定に関与した人 (2) 過去5年以内に飼っているペット(犬・猫)が病気やケガをして手術を受けた際に、加入しているペット保険を適用し、保険金を受け取ったことがある人  
 定義... 飼っているペットが病気やケガ等で医療機関を利用する際、通院や入院、手術などの医療費を補償する「ペット保険」取扱い保険会社が対象。

#### 海外旅行保険

回答者数: 6,694人      調査企業数: 15社      調査期間: 2016/07/21~2016/08/03  
 調査対象者 性別: 指定なし      年齢: 20歳以上      地域: 全国  
 条件... (1) 過去5年以内に海外旅行先で病気やケガをして治療を受けたり、盗難などの被害を受けたりした際に、加入している海外旅行保険が適用された人 (2) 海外旅行保険加入時に選定に関与した人 (3) 加入申し込み経路は問わない  
 定義... 海外旅行時の渡航先において発生する損害(死亡・病気・ケガ・盗難・航空機遅延など)を補償する保険商品を取り扱う保険会社が対象。

#### 来店型保険ショップ

回答者数: 6,590人      調査企業数: 30社      調査期間: 2016/07/14~2016/07/22  
 調査対象者 性別: 指定なし      年齢: 20歳以上      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)を利用して、実際に保険の成約まで至った人  
 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指す。その中でも、「乗合い型(複数の保険会社の商品を取り扱う)」の事業者を対象とする。

### ◆掲載・お取扱いについて

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ランキングのご使用は、無償となっております。

同調査は、過去数年以内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、その他: [cs-user@oricon.jp](mailto: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 根本/本田/長谷川 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](mailto:koie@oricon.jp)) TEL: 03-5785-5628/FAX: 03-3405-5204