

価格.com

「買ってよかった」をすべてのひとに。

2016年1月26日

株式会社カカコム（東証コード：2371）

価格.com、ユーザー評価による「自動車保険満足度ランキング 2016」を発表

「SBI 損害保険」が、2年連続の総合満足度 1 位に

URL : http://kakaku.com/kuruma_hoken/ranking/

株式会社カカコム（東京都渋谷区 代表取締役社長 田中実 東証コード：2371）は、運営する購買支援サイト「価格.com（読み：カカドットコム）：<http://kakaku.com/>」において、サイト利用者へのアンケート調査をもとに、ユーザー満足度の高い自動車保険商品をジャンル別に選出する「自動車保険満足度ランキング 2016（http://kakaku.com/kuruma_hoken/ranking/）」を発表しました。

結果概要

本年度は、ランキング対象部門を 5 部門（「総合」「保険料」「補償内容」「顧客対応」「事故対応」）に拡大。特設ページでは、ファイナンシャルプランナーによる各ランキング結果への総評、上位 3 位にランクインした保険会社へのレビューと、アンケート回答者によるコメントを紹介しており、利用者と専門家両方の視点を参考にできるランキングとなっています。

【総合満足度】

順位	保険会社名	ポイント
1	SBI損害保険 ※2年連続 1位	76.89
2	セゾン自動車火災保険	76.55
3	三井ダイレクト損害保険	76.49

【保険料に関する満足度】

順位	保険会社名	ポイント
1	SBI損害保険 ※7年連続 1位	83.88
2	セゾン自動車火災保険	78.85
3	三井ダイレクト損害保険	77.98

【補償内容に関する満足度】

順位	保険会社名	ポイント
1	セゾン自動車火災保険	78.58
2	イーデザイン損害保険	77.59
3	チューリッヒ保険	77.15

【顧客対応に関する満足度】

順位	保険会社名	ポイント
1	AIU損害保険	76.85
2	日新火災海上保険	76.30
3	あいおいニッセイ同和損害保険	74.85

【事故対応に関する満足度】

順位	保険会社名	ポイント
1	日新火災海上保険	81.01
2	富士火災海上保険	79.55
3	三井住友海上火災保険	78.74

総合満足度ランキング 1 位は 2 年連続で SBI 損害保険、2 位はセゾン自動車火災保険（前回 4 位）、3 位は三井ダイレクト損害保険（前回 2 位）となり、いずれもダイレクト系損害保険が上位にランクインしました。自動車保険の保険料が近年上昇傾向にあるなかで、少しでも保険料負担を軽くして家計支出を圧縮させたいという消費者のニーズに加え、保険にあまり詳しくない方でも、ネットで簡単に補償内容や保険料を比較できること、ネッ

トを経由すると割引特典があること、さらにはスマートフォンからも容易に申し込める点なども、ダイレクト系損害保険が上位にランクインしている背景として考えられます。

保険料に関する満足度は、SBI 損害保険が同部門で唯一 80 ポイントを超える評価を得て、2010 年から 7 年連続 1 位となりました。今年新たに加わった、補償内容に関する満足度 1 位はセゾン自動車火災保険、2 位はイーデザイン損害保険、3 位はチューリッヒ保険という結果に。セゾン自動車火災保険は保険料満足度でも 2 位となり、契約・更新時に比較検討する保険料と、補償内容の両方で高い満足度を得ていることがわかります。

顧客対応に関する満足度 1 位は AIU 損害保険、2 位は日新火災海上保険、3 位はあいおいニッセイ同和損害保険となり、一般的に顧客ごとに代理店担当者が付く代理店系損保が上位にランクインしました。事故対応に関する満足度においては、日新火災海上保険が 1 位に。事故連絡の経験者からは「迅速性、対応のスムーズさ」や「任せられる安心感」、「こまめな連絡体制」を評価する声が寄せられました。

※参考：前年（2015 年）「自動車保険満足度ランキング」http://kakaku.com/kuruma_hoken/ranking/2015.html

アンケート調査の実施概要

調査方法：過去半年以内に価格.com を利用した方のなかで、現在自動車保険(任意保険)に加入している、もしくは事故時等に保険会社に連絡をしたことのある方（カカクコム調べ 実査委託先：マクロミル）

調査期間：2015 年 11 月 30 日（月）～12 月 9 日（水）

有効回答者数：4,336 人 **男女比率：**男性 73.6%、女性 26.4%

年代比率：20 代 4.3%、30 代 24.1%、40 代 26.4%、50 代 25.9%、60 歳以上 19.3%

調査対象会社：AIU 損害保険、SBI 損害保険、あいおいニッセイ同和損害保険、アクサ損害保険、朝日火災海上保険、アメリカンホーム医療・損害保険、イーデザイン損害保険、エース損害保険、セゾン自動車火災保険、ソニー損害保険、そんぼ 24 損害保険、損害保険ジャパン日本興亜、チューリッヒ保険、東京海上日動火災保険、日新火災海上保険、富士火災海上保険、三井住友海上火災保険、三井ダイレクト損害保険（計 18 社）

「自動車保険 満足度ランキング」について

「価格.com 自動車保険」は、複雑かつ多種多様なプランが揃う自動車保険商品について、複数の保険会社の見積もりをワンストップで行えるサービスとして、2001 年に提供を開始しました。カカクコムでは、「保険料」に加えて“利用者からの評判”も自動車保険選びの重要な基準であると考え、2008 年より、ユーザーへのアンケート調査をもとに、保険料、補償内容、事故時の対応などの満足度ランキングを発表しています。

価格.com では、今後もより多くの方に当サイトを利用し“満足のいく買い物”をしていただけるよう、“ユーザー本位”のサービス提供に努めてまいります。

【価格.com サイトデータ】（2015 年 9 月現在）

月間利用者数 4,729 万人、月間ページビュー 8 億 2,824 万 PV、累計クチコミ件数約 1,900 万件
<月間利用者数の内訳> PC：2,468 万人 スマートフォン：2,229 万人 モバイル：32 万人

【株式会社カカクコム 会社概要】

所在地： 東京都渋谷区恵比寿南3丁目5番地7 恵比寿アイマークゲート

代表取締役： 田中 実

企業情報： <http://corporate.kakaku.com/>

事業内容： サイトの企画・運営

当社運営サイト一覧： <http://corporate.kakaku.com/company/service>