

価格.com

「買ってよかった」をすべてのひとに。

2018年1月31日

株式会社カカクコム

～昨年引き続きダイレクト系自動車保険が上位を独占～

価格.com、「自動車保険満足度ランキング 2018」を発表

株式会社カカクコム（本社：東京都渋谷区 代表取締役社長：畑 彰之介）が運営する購買支援サイト「価格.com（読み：カカクドットコム <http://kakaku.com/>）」は、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 2018」を発表しました。

URL：http://kakaku.com/kuruma_hoken/ranking/（PC・スマホ対応）

【2018年度の結果概要】

本年度の総合満足度も、昨年と同様にインターネットや電話で契約を結ぶ非対面型の、ダイレクト系損保が上位を占めました。すべての手続きをインターネットで済ませられる手軽さや、インターネット経由ならではの保険料割引もあり、代理店系損保の商品と比べて割安な点も支持を集めた理由と考えられます。上位3社については、「保険料」の満足度に加えて、「補償内容や特約、ロードサービスなどの付帯サービス」の領域でも高い評価を得ています。

総合満足度							
順位		保険会社名	ポイント	順位	保険会社名	ポイント	
1位	↗	SBI損害保険	74.85	4位	↘	ソニー損害保険	74.30
2位	↗	イーデザイン損害保険	74.69	5位	↘	チューリッヒ保険会社	73.49
3位	↘	セゾン自動車火災保険	74.63	6位	↗	三井ダイレクト損害保険	72.63

【各部門の結果概要】

保険料、補償内容の部門では、自分にとって必要な補償を取捨選択でき、保険料を安く抑えることができるダイレクト系損保が上位を独占しました。逆に顧客対応や事故対応の部門においては、担当者による細やかな対応が受けられることから代理店系損保に軍配が上がる結果となりました。

保険料に関する満足度			
順位		保険会社名	ポイント
1位	→	SBI損害保険	80.93
2位	↗	チューリッヒ保険会社	77.44
3位	↘	セゾン自動車火災保険	76.69

補償内容に関する満足度			
順位		保険会社名	ポイント
1位	↗	イーデザイン損害保険	76.46
2位	↘	セゾン自動車火災保険	76.20
3位	↘	ソニー損害保険	75.35

顧客対応に関する満足度			
順位		保険会社名	ポイント
1位	↗	東京海上日動火災保険	74.44
2位	↘	ソニー損害保険	74.37
3位	↘	AIU損害保険	74.35

事故対応に関する満足度			
順位		保険会社名	ポイント
1位	→	AIU損害保険	81.85
2位	↗	東京海上日動火災保険	81.63
3位	↗	日新火災海上保険	80.76

保険料部門 (http://kakaku.com/kuruma_hoken/ranking/1.html)

2010年のランキング開始以来部門トップを獲得しているSBI損害保険が9年連続で1位となり、本年度は総合満足度においても1位に輝きました。近年では、自動車本体も普通自動車より低価格な軽自動車に人気が集まるなど、自動車保険選びも保険料の安さがポイントになっているようです。

補償内容部門 (http://kakaku.com/kuruma_hoken/ranking/2.html)

上位10社のうち7社が、ダイレクト系損保でした。補償の選択肢の多さ、補償内容がカスタマイズできるか、付帯サービスが充実しているかなどの点と、保険料とのバランスに配慮しながら自分に必要な補償やサービスが選べる商品が高評価につながっている理由と言えそうです。

顧客対応部門 (http://kakaku.com/kuruma_hoken/ranking/4.html)

1位は東京海上日動火災保険で、上位10社中7社が代理店系損保でした。代理店系損保では、担当者から直接商品説明を受けられ、自分に必要な補償に関するアドバイスをもらえることなどの、柔軟な対応が評価されているようです。

事故対応部門 (http://kakaku.com/kuruma_hoken/ranking/3.html)

代理店系損保が上位10社中8社ランクインするなど、昨年に続き高い評価を得ています。代理店系損保では、事故時の対応専門窓口があり専任スタッフが全面的にサポートしてくれます。顧客が不安を抱いているときに、専任スタッフが精神的に支える役割を担うことも高評価の理由かもしれません。

【「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そろった自動車保険商品について、複数の保険会社への見積もりを行えるサービスです。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。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。

【調査概要】

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：2017年11月16日(木)～2017年11月28日(火)

有効回答者数：4,630人

男女比率：男性73.8%、女性26.2%

年代比率：20代 4.0%、30代 23.1%、40代 25.9%、50代 24.9%、60歳以上 22.1%

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、イーデザイン損害保険、チャブ損害保険（エース損害保険）、セゾン自動車火災保険、ソニー損害保険、そんぽ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17社）

【価格.com サイトデータ】（2017年9月現在）

月間利用者数約 5,412 万人、月間ページビュー6 億 9,068 万 PV

<利用者内訳> PC：2,289 万人 スマートフォン：3,113 万人

【株式会社カカコム 会社概要】

所在地：東京都渋谷区恵比寿南3丁目5番地7 デジタルゲートビル

代表取締役：畑 彰之介

事業内容：サイト・アプリの企画運営、各種プラットフォームの提供

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