



2019年1月31日  
株式会社カカクコム

## 「価格.com 自動車保険満足度ランキング 2019」を発表

「ダイレクト系」損保が総合上位3社を占める  
顧客対応・事故対応部門は「代理店系」損保が高評価を獲得

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 <https://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「価格.com 自動車保険満足度ランキング 2019」を2019年1月31日（木）に発表しました。

URL：[https://hoken.kakaku.com/kuruma\\_hoken/ranking/](https://hoken.kakaku.com/kuruma_hoken/ranking/)

### 2019年度の結果について

総合満足度の上位3社は、昨年同様上位を「ダイレクト系」損保が占める結果となりました。保険料が比較的割安な点、複数の会社の商品を簡単に比較・検討できる点、スマートフォンなどでも手軽に手続きできる点などが高い評価を得ていると考えられます。

なお今年1位のセゾン自動車火災保険は毎年ランキング上位に位置しており、「保険料」、「補償内容」、「顧客対応」の3領域において高い満足度を獲得しています。また2位のチューリッヒ保険会社と、3位のソニー損害保険も昨年より順位が上昇。チューリッヒ保険会社は「保険料」について、ソニー損害保険は「補償内容」と「顧客対応」の満足度が高い傾向が見られました。

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	↗	セゾン自動車火災保険	78.28	4位	↘	SBI損害保険	77.26
2位	↗	チューリッヒ保険会社	77.65	5位	↗	アクサ損害保険	76.30
3位	↗	ソニー損害保険	77.64	6位	↘	イーデザイン損害保険	75.92

#### 【各部門の結果】

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	82.95
2位	→	チューリッヒ保険会社	81.48
3位	→	セゾン自動車火災保険	79.87

補償内容に関する満足度			
順位		保険会社名	ポイント
1位	↗	セゾン自動車火災保険	80.13
2位	↗	ソニー損害保険	80.00
3位	↘	イーデザイン損害保険	77.33

顧客対応に関する満足度			
順位		保険会社名	ポイント
1位	↗	AIG損保	77.78
2位	→	ソニー損害保険	76.76
3位	↗	三井住友海上火災保険	76.06

事故対応に関する満足度			
順位		保険会社名	ポイント
1位	↗	AIG損保	81.65
2位	↗	三井住友海上火災保険	80.95
3位	↗	そんぽ24損害保険	80.47

保険料部門 ([https://hoken.kakaku.com/kuruma\\_hoken/ranking/1.html](https://hoken.kakaku.com/kuruma_hoken/ranking/1.html))

SBI 損害保険は、このランキングの開始以来 10 年連続のトップに。またランキング上位 10 社のうち 9 社がダイレクト系損保となっており、代理店系損保に対して保険料が割安であるイメージが定着していることが見て取れます。

補償内容部門 ([https://hoken.kakaku.com/kuruma\\_hoken/ranking/2.html](https://hoken.kakaku.com/kuruma_hoken/ranking/2.html))

セゾン自動車火災保険が 2 年ぶりに 1 位に。また上位 10 社のうち 7 社をダイレクト系損保が占める結果になりました。保険料とのバランスを見ながら自身に合ったサービスを選べるよう、補償内容の選択肢やカスタマイズ性、付帯サービスなどを充実させた商品が高い満足度を得ています。

顧客対応部門 ([https://hoken.kakaku.com/kuruma\\_hoken/ranking/4.html](https://hoken.kakaku.com/kuruma_hoken/ranking/4.html))

1 位は AIG 損害保険（昨年までの名称は AIU 損害保険）で、近年継続的に上位となっています。また上位 10 社中 6 社が代理店系損保でした。代理店の担当者と直接のコミュニケーションにより商品説明や様々なアドバイスを受けられるなど、安心を得られる対応が評価されているようです。

事故対応部門 ([https://hoken.kakaku.com/kuruma\\_hoken/ranking/3.html](https://hoken.kakaku.com/kuruma_hoken/ranking/3.html))

顧客対応部門と同じく AIG 損害保険が 1 位且つ、上位 10 社中 6 社が代理店系損保となりました。いずれの保険会社も事故対応専門の窓口を設置し、専任スタッフによる全面的なサポートを提供していますが、代理店系の場合は加えて、保険の加入・更新時にも接点のある顔見知りの代理店担当者が親身になって対応してくれるため、満足度が高くなる傾向にあります。

## 価格.com 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、複数の保険会社への見積もりを行えるサービスです。価格.com 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：2018 年 4 月から同年 10 月に価格.com を利用した方のなかで、調査時点において自動車保険（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を対象にしたアンケート

調査実施機関：カカクコム / 実査委託先：マクロミル

調査期間：2018 年 11 月 7 日～11 月 22 日

回答者数：4,109 人

男女比率：男性 74.0%、女性 26.0%

年代比率：20 代 4.5%、30 代 23.0%、40 代 25.4%、50 代 24.1%、60 歳以上 23.0%

調査対象会社：AIG 損保、SBI 損保、あいおいニッセイ同和損保、アクサダイレクト、イーデザイン損保、セゾン自動車火災保険、ソニー損保、そんぽ 24、損保ジャパン日本興亜、チャブ保険、チューリ

ッヒ、東京海上日動火災保険、日新火災海上保険、三井住友海上、三井ダイレクト損保、楽天損保

**【価格.com サイトデータ】（2018年9月現在）**

月間利用者数約 5,439 万人、月間ページビュー6 億 5,855 万 PV

<利用者内訳> PC : 2,033 万人 スマートフォン : 3,400 万人

※月間利用者数について：

サイトを訪れた人をブラウザベースで数えた人数であり、1 ヶ月の間に複数回訪問した人も 1 人と数えた場合の正味の人数です。なお、モバイル端末のウェブページ高速表示に伴い、月間利用者数の計測に置いて一部重複が発生していましたが、2018年9月より重複を除外する集計方法に変更しています。また、第三者による自動収集プログラムなどの機械的なアクセスについては可能な限り排除して計測しておりますが、一部は上記利用者数・ページビュー数に含まれている可能性があります。

**【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 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>