

2018年 オリコン顧客満足度ランキング 保険関連ランキング更新



「自動車保険」「バイク保険」「自転車保険」「生命保険」「医療保険」「がん保険」

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「オリコン顧客満足度ランキング」(<https://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「自動車保険」「バイク保険」「自転車保険」「医療保険」「生命保険」「がん保険」の保険系ランキング6ジャンルを発表いたしました。

●TOPICS●

1. 自動車保険ランキング：【ソニー損害保険】が3年ぶり5度目の1位
⇒「ダイレクト型」でも前回3位から1位に躍進
https://life.oricon.co.jp/rank_insurance/
2. バイク保険：【チューリッヒ保険】が初の1位に
⇒評価項目別7項目中5項目で1位を獲得
https://life.oricon.co.jp/rank_bike/
3. 自転車保険：【DeNA トラベル】が初1位、保険料の安さが魅力
⇒評価項目別「保険料」で2位と2ポイント以上の差
<https://life.oricon.co.jp/rank-bicycle-insurance/>
4. 生命保険：商品内容が高評価の【富国生命保険】が1位
⇒ライフステージ別でもファミリー部門で1位を獲得
<https://life.oricon.co.jp/rank-life-insurance/>
5. 医療保険：【メットライフ生命】が初の1位に
⇒年代別では30代、50代以上から大きな支持
https://life.oricon.co.jp/medical_insurance/
6. がん保険：【アメリカンファミリー生命保険（アフラック）】が大躍進
⇒男女別部門でも1位を獲得
<https://life.oricon.co.jp/rank-cancer-insurance/>

1. 自動車保険ランキング：【ソニー損害保険】が3年ぶり5度目の1位に 「ダイレクト型」でも前回3位から1位に躍進、40代に最も人気

自動車保険では、【ソニー損害保険】が3年ぶり5度目の首位を獲得。評価項目別では、「加入・更手続き」が唯一の80点超えで1位となったほか、「サポートサービス」でも1位。また業態別「ダイレクト型」でも1位となっている。コメントでは「今年、ソニー損保へ保険を切り替えたのですが、保険の内容や特約などをわかりやすく説明してくれた」（30代/女性）、「バッテリーがあがってロードサービスをお願いしたが、朝早い時間でしたが素早い対応をしていただきました」（60代/女性）といった声が挙がっている。

2位には前回ランキング4位から順位を上げた【チューリッヒ保険】がランクイン。ダイレクト型保険でも【ソニー損害保険】に続く2位となっている。「保証内容と保険金額が納得できる」（50代/男性）などの利用者の声があるように、評価項目別でも「受取額・支払いスピード」が2位になるなど高評価だった。続く3位の【セゾン自動車火災保険】は「商品内容の充実度」、「保険料」で1位の評価を獲得している。

2018<<自動車保険 TOP10>>

| | | |
|----|-------------------|-------|
| 1 | ソニー損害保険 | 75.87 |
| 2 | チューリッヒ保険 | 75.60 |
| 3 | セゾン自動車火災保険 | 75.51 |
| 4 | イーデザイン損害保険 | 75.43 |
| 5 | AIG 損害保険 | 75.21 |
| 6 | アクサ損害保険(アクサダイレクト) | 74.89 |
| 7 | 三井ダイレクト損害保険 | 74.74 |
| 8 | 東京海上日動火災保険 | 74.56 |
| 9 | 日新火災海上保険 | 74.41 |
| 10 | 三井住友海上火災保険 | 74.34 |

2. バイク保険：【チューリッヒ保険】が初の1位に 年代別では40代、50代でも【チューリッヒ保険】が1位に

【チューリッヒ保険】が初の1位を獲得。7つの評価項目別では「加入・更新手続き」、「商品内容の充実度」、「調査・認定結果」、「保険料」、「サポートサービス」の5項目で1位となった。「給付金の請求手続きがスムーズだったので良かった」（40代/男性）、「遠方にツーリング中の事故ですごく不安だったが、担当者がとてもいいかたで、私が安心して治療ができるように、気を使ってくれた」（60代/女性）など、トラブル時の対応を評価する利用者の声が多く挙がった。

2位となった【三井ダイレクト損害保険】は、評価項目別「受取額・支払いスピード」、年代別部門「30代」で1位となっている。続く3位には【アクサ損害保険（アクサダイレクト）】がランクインした。

2018<<バイク保険 TOP7>>

| | | |
|---|-------------------|-------|
| 1 | チューリッヒ保険 | 74.63 |
| 2 | 三井ダイレクト損害保険 | 74.06 |
| 3 | アクサ損害保険(アクサダイレクト) | 73.96 |
| 4 | 東京海上日動火災保険 | 73.52 |
| 5 | 損保ジャパン日本興亜 | 72.84 |
| 6 | あいおいニッセイ同和損害保険 | 72.70 |
| 7 | 三井住友海上火災保険 | 72.51 |

3. 自転車保険：【総合保険センター（DeNAトラベル）】が初1位、保険料の安さが魅力 安い保険料で補償内容の手厚さに満足の声

前回2位の【総合保険センター（DeNAトラベル）】が初の1位を獲得。評価項目別では「保険料」で1位となっており、利用者からは「家族全員での加入でも保険料が安く、更新前に連絡もあるので良いと思います。」（30代/女性）など、保険料の安さを推す声が目立った。また補償対象別の「本人型」でも1位を獲得している。

続いて【セブン-イレブンの自転車保険】が2位を獲得。3つの評価項目中「加入・更新手続き」、「商品内容の充実度」で1位を獲得。年代別でも「30代」、「40代」、「60代以上」と3年代のユーザーから1位の評価を獲得している。

前回ランキング3位の【au損害保険】が今回も3位に。「スマホで簡単に申し込みできたこと。」（30代/女性）など、携帯料金と合算、申し込みのしやすさを挙げる声が多く見られた。

2018<<自転車保険 TOP10>>

| | | |
|----|--------------------|-------|
| 1 | 総合保険センター(DeNAトラベル) | 74.15 |
| 2 | セブン-イレブンの自転車保険 | 73.79 |
| 3 | au損害保険 | 73.35 |
| 4 | ドコモ サイクル保険 | 72.90 |
| 5 | Yahoo!保険 | 72.51 |
| 6 | チューリッヒ保険 | 72.43 |
| 7 | 三井住友海上火災保険 | 72.35 |
| 8 | 東京海上日動火災保険 | 72.24 |
| 9 | 自転車安心パスポート | 72.07 |
| 10 | あいおいニッセイ同和損害保険 | 71.98 |

4. 生命保険：商品内容が高評価の【富国生命】が1位 評価別4項目中の2項目が1位に

今回で3回目となる「生命保険」では、【富国生命】が初の1位を獲得した。4つの評価項目別では「商品内容」、「アフターサービス」の2項目で1位となっており、「甥っ子の紹介で、話を聞いて親切な対応で信頼出来ると思った」（50代/女性）、「月々の支払希望額に合わせて色々プランをねってくれた。その際、2人で私が納得行くまで付き合ってくれた。」（40代/女性）といった声が挙がった。また男女別「女性」、ライフステージ「ファミリー部門」でも1位となっている。

2位には他者への推奨意向で「とても薦めたい」という回答が最も多かった【ソニー生命】がランクイン。続いて「終身保険でも年齢で保険料が上がらず、保証内容も変わらない。それなのに他社より保険料が安い」（30代/女性）といった保険料の安さと加入手続きへの評価の高い【損保ジャパン日本興亜ひまわり生命】が3位となった。

2018<<生命保険 TOP10>>

| | | |
|----|-----------------------|-------|
| 1 | 富国生命 | 69.79 |
| 2 | ソニー生命 | 69.09 |
| 3 | 損保ジャパン日本興亜ひまわり生命 | 69.06 |
| 4 | アメリカンファミリー生命保険(アフラック) | 68.80 |
| 4 | 東京海上日動あんしん生命 | 68.80 |
| 6 | 第一生命 | 68.59 |
| 7 | ジブラルタ生命 | 68.37 |
| 8 | オリックス生命 | 68.13 |
| 9 | 日本生命 | 68.09 |
| 10 | かんぽ生命 | 68.03 |

5. 医療保険：【メットライフ生命】が初の1位に 評価項目上位の「商品内容」、「加入手続き」でも1位

【メットライフ生命】が躍進し初の1位を獲得。5つの評価項目別では「加入手続き」、「商品内容」の2項目で1位となっており、「加入手続きも契約完了も早かった。給付金の手続きも詳しく教えてくれましたし、支払も早かった」(60代/女性)、「定期的に連絡が来る。入りやすい。支払いが迅速」(50代/女性)などの声が寄せられた。また、年代別においても「30代」、「50代以上」で1位となっている。

2位の【明治安田生命】は評価項目別の「アフターサービス」で【ソニー生命】と同順1位となっている。「入院したので保険金を請求した。電話で書類をすぐ送ってもらえた。郵送だけで書類のやりとりができて楽だった」(40代/女性)など、対応の良さを挙げる声が多かった。

続いて3位となった【オリックス生命】は、評価項目別「受取額・支払いスピード」で1位に。コメントでも「怪我をした時連絡したらすぐに必要書類を郵送してくれて手続きも早かった」(30代/女性)、「保険金の支払いが単純でスピーディーだった」(50代/男性)など、支払いスピードの迅速さを推す声が挙がった。年代別では「40代」で1位となっている。

2018<<医療保険 TOP10>>

| | | |
|----|-----------------------|-------|
| 1 | メットライフ生命 | 71.14 |
| 2 | 明治安田生命 | 70.92 |
| 3 | オリックス生命 | 70.80 |
| 4 | ソニー生命 | 70.79 |
| 5 | 東京海上日動あんしん生命 | 70.61 |
| 6 | 損保ジャパン日本興亜ひまわり生命 | 70.57 |
| 7 | アメリカンファミリー生命保険(アフラック) | 70.38 |
| 8 | アクサ生命 | 70.37 |
| 9 | 日本生命 | 70.18 |
| 10 | 第一生命 | 70.04 |

6. がん保険：【アメリカンファミリー生命保険(アフラック)】が1位に 評価項目別では5項目中の4項目が1位に

【アメリカンファミリー生命保険(アフラック)】が、大幅に順位を上げて初の1位を獲得した。「加入手続き」、「商品内容」、「保険料」、「受取額・支払いスピード」と5つの評価項目のうち4項目で1位となったほか、男女別でも男女ともに1位に。「加入手続きが容易で、手続き完了までのスピードが早かった。保障内容に対する保険料も納得がいく」(40代/女性)、「給付が早い上に、次回申請の案内も付いていた」(60代/女性)、「補償内容が充実していて保険料が安い」(50代/男性)など、わかりやすく簡単、スピーディーである点が高い評価を受けている。

続いて【オリックス生命】が2位を獲得。「給付対象となるかどうか不明の際に、診断書をとらずにまずは確認できる方法を伝えてくれたこと。親切だと感じた」(30代/女性)、「対応してくれた方の態度やししゃべり方に好感が持てた」(20代/女性)など、電話対応において多くの利用者が好感を得ているようだ。

3位の【メットライフ生命】は、評価項目別「受取額・支払いスピード」で2位、男女別「男性」でも2位に。「申請から給付までは早かった」(40代/女性)、「入院した時にすぐ対応してもらえた」(30代/女性)といったコメントが多く寄せられている。

2018<<がん保険 TOP4>>

| | | |
|---|-----------------------|-------|
| 1 | アメリカンファミリー生命保険(アフラック) | 72.42 |
| 2 | オリックス生命 | 70.94 |
| 3 | メットライフ生命 | 70.41 |
| 4 | 日本生命 | 69.40 |

..... <各ランキング調査概要>

<自動車保険 調査概要>

回答者数:14,458人 調査企業数:20社

調査期間:2017/8/15~2017/8/22、2016/8/18~2016/9/1、2015/8/3~2015/9/6

調査対象者 性別:指定なし 年齢:18歳以上 地域:全国

条件...過去4年以内に自分が運転していて自動車保険を適用したことがあり、かつ、自動車保険へ加入する際に選定に関与した人

定義...自動車の利用において発生する損害を補償する損害保険のこと。広義での自動車保険は「強制保険(自賠責保険)」、

「任意保険」の2種類あるが、「強制保険(自賠責保険)」は加入が義務付けられておりユーザーが選べる保険商品もないため本ランキングでは「任意保険」を自動車保険と定義する。

<バイク保険 調査概要>

回答者数:3,603人 調査企業数:10社

調査期間:2017/8/9~2017/8/24、2016/8/18~2016/8/29、2015/8/3~2015/9/3

調査対象者 性別:指定なし 年齢:18歳以上 地域:全国

条件...過去5年以内に自分が運転してバイク保険を適用したことがあり、かつ、バイク保険へ加入する際に選定に関与した人

定義...バイクの利用において発生する損害を補償する損害保険のこと。広義でのバイク保険は「強制保険(自賠責保険)」「任意保険」の2種類あるが、「強制保険(自賠責保険)」は加入が義務付けられておりユーザーが選べる保険商品もないため、本ランキングでは「任意保険」をバイク保険と定義する。また、「自動車保険のバイクの補償に関する特約」はバイク保険には当たらないこととする。

<自転車保険 調査概要>

回答者数:7,050人 調査企業数:22社

調査期間:2017/8/15~2017/8/24、2016/8/18~2016/8/30、2015/7/28~2015/8/3

調査対象者 性別:指定なし 年齢:18歳以上 地域:全国

条件...過去5年以内に自転車保険に加入し、かつ、自転車保険に加入する際に選定に関与した人

定義...自転車の利用において発生する損害を補償する損害保険のこと。

例えば、自転車を運転して歩行者あるいは自転車に衝突してケガを与えてしまった、または持ち物の破損、転倒によるケガなどを補償する。

<生命保険 調査概要>

回答者数:4,192人 調査企業数:29社

調査期間:2017/8/29~2017/9/11

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1年以内に自分名義の生命保険に加入し、かつ、生命保険に加入する際に選定に関与した人

定義...生命保険は、人間の生命や病気・ケガにかかわる損失を保障することを目的とする保険のこと。死亡時に保険金が支払われる「死亡保険」を対象とし、保険商品においては、「終身保険」、「定期保険」、「収入保障保険」を対象とする。

<医療保険 調査概要>

回答者数:2,758人 調査企業数:32社

調査期間:2017/8/25~2017/9/5

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年以内に自分名義の医療保険に加入し、かつ、医療保険に加入する際に選定に関与し、過去3年以内に医療保険を適用した人。

定義...医療保険とは、病気やケガの治療のために発生する医療費を保障する保険のこと。大きくは「社会保険」と「民間医療保険」の2種に分かれる。このうち「社会保険」は日本国民全員の加入が義務付けられており、ランキング対象からは除外、「民間医療保険」を対象とする。保険商品においては、「終身保険」、「定期保険」を対象とする。

<がん保険 調査概要>

回答者数:973人 調査企業数:20社 調査期間:2017/8/24~2017/9/6

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年以内に自分名義のがん保険に加入し、かつ、がん保険に加入する際に選定に関与し、過去3年以内にがん保険を適用した人。

定義...がん保険とは、がんと診断された時やがんで入院した時などに保障される保険のこと。主に、診断給付金、入院給付金、手術給付金、通院給付金の保障がある。保険商品においては、「終身保険」、「定期保険」を対象とする。

- ◆掲載・お取扱いについて・・・オリコン顧客満足度ランキングに関する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データ及び掲載ランキングのご使用は、無償となっております。
- ◆出稿・広告・データ販売など各種窓口 ⇒ <https://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) ⇒ ml-cs-user@oricon.jp

【お問い合わせ先】 オリコン株式会社 広報部 TEL:03-6447-2721 E-mail:ori-kouhou@oricon.jp
「オリコン顧客満足度調査」事業部直通 TEL:03-5785-5628/FAX:03-3405-5204