

NTTコム オンライン「NPS®ベンチマーク調査 2019 ダイレクト型自動車保険部門」において 第1位を受賞

～「最も友人や同僚に薦めたい」ダイレクト損保に3年連続で選ばれました～

セゾン自動車火災保険株式会社（代表取締役社長 梅本武文、以下「セゾン自動車火災」）は、NTTコム オンライン・マーケティング・ソリューション株式会社（代表取締役社長 塚本良江）が実施した「NPS®ベンチマーク調査 2019 ダイレクト型自動車保険部門」において、3年連続で第1位の評価をいただきました。

1. 調査結果

NPS®（ネット・プロモーター・スコア）でダイレクト型自動車保険7社中、第1位となりました。7社のNPS®平均値と比較し、+6.5ポイントの差となりました。

※調査対象は、アクサダイレクト、イーデザイン損保、SBI損保、セゾン自動車火災保険、ソニー損保、チューリッヒ保険、三井ダイレクト損保の7社です（50音順）。



2. 高く評価いただいたポイント

「コストパフォーマンス」への高評価に加え、「ウェブサイトの分かりやすさ」「最適なプランの探しやすさ」といったユーザビリティ面および「コールセンターの対応のよさ」「アフターフォローの手厚さ」といったサービス面で、ダイレクト型自動車保険でトップの評価をいただきました。

NTTコム オンラインNPS®ベンチマーク調査 2019【代理店型自動車保険・ダイレクト型自動車保険】調査結果の詳細
<https://www.nttcoms.com/service/nps/report/carinsurance/>

セゾン自動車火災では、「お客さま本位の業務運営方針」を定め、「お客さま一人ひとりに納得感を持って選んでいただける保険会社」を目指しています。今後とも高品質な商品やサービスの提供に努めてまいります。

「お客さま本位の業務運営方針」および前年度の主な取組み状況については、[ウェブサイト](#)で公表しています。

<ご参考>

NPS®について

NPS®とは、「Net Promoter Score（ネット プロモーター スコア）」の略で、顧客ロイヤルティ（企業に対する愛着や信頼度）を図るための指標であり、「友人や同僚に薦めますか？」との質問への回答から計測します。通常は、愛着や信頼がないかぎり「推奨（他人へのお薦め）」はしないため、顧客満足度を測るための一般的な質問である「満足しましたか？」よりも高い評価を獲得するのが困難とされています。

※Net Promoter®およびNPS®は、ペイン・アンド・カンパニー、フレッド、ライクヘルド、サトメトリックス・システムズの登録商標です。