

自動車保険新規加入満足度、契約者満足度でN o. 1を受賞

－J.D. パワー アジア・パシフィックによる調査－

セゾン自動車火災保険株式会社（代表取締役社長 福澤秀浩）は、CS（顧客満足度）に関する調査・コンサルティングの国際的専門機関である株式会社J.D. パワー アジア・パシフィック（以下、J.D. パワー）による、「2013年日本自動車保険新規加入満足度調査SM<ダイレクト系保険会社部門>」、および「2013年日本自動車保険契約者満足度調査SM<ダイレクト系保険会社部門>」において、第1位を受賞しました。

また、8月5日に、両調査の1位受賞に対して、J.D. パワーよりトロフィーが授与されました。トロフィーの授与に際し、J.D. パワーの鈴木代表取締役社長より、「自動車保険の調査を開始して今年で10年目となります。特にダイレクト系の商品を選ぶお客さまは、自分で商品やサービスをよく比較・検討しており、商品に対して『厳しい目』を持っています。また、他の商品と比較して特色の出にくい保険商品において、『40代、50代をターゲットとする』、という明確なコンセプトを持った『おとなの自動車保険』は顧客にとってわかりやすい商品であると感じております。今回の調査で2部門において、第1位を受賞されたことにお祝いを申し上げます。」とのメッセージが送られました。

これに対して、当社代表取締役社長の福澤より、「ダイレクト販売に参入しての歴史はまだ浅い会社ですが、この度は、ダイレクト系保険会社の『自動車保険新規加入満足度調査』、『自動車保険契約者満足度調査』において、第1位を受賞することができ、大変光栄に、またうれしく思っております。『おとなの自動車保険』は、40代～50代のお客さまをターゲットに、契約者が自ら特約を選び納得して加入していただくことができること、お子さまが運転するようになっても保険料の急激なアップがないという特徴があります。今回は「契約内容／契約手続き」において特に高い評価をいただきました。引き続き、お客さまの意見に真摯に耳を傾け、更に良い商品・サービスに進化させていきたいと思っております。また、電話での問い合わせに対するサポートセンター、事故の際の対応のサービスセンター等の業務品質を更に向上させ、お客さまのご期待に応え、皆さまに必要とされる、存在感のある会社になれるよう、この受賞を機に社員一同、一層の努力を続けたいと思っております。そして、今後も常にお客さまの視点で物事を判断し、迅速に対応するという強い意識と行動力により、『お客さま評価日本一/N o.1』『お客さまにとってのオンリーワンの保険会社』を目指します。」との決意を表明しました。

以 上

トロフィー授与の写真



写真左:株式会社 J.D. パワー アジア・パシフィック鈴木郁代表取締役社長、 右:当社代表取締役社長福澤秀浩

「2013年日本自動車保険新規加入満足度調査SM」

新規加入満足度調査は、自動車保険（任意保険）の契約者を対象に、2013年5月にインターネット調査を実施し、新規に自動車保険を契約した者（他の保険会社から切り替えて加入した契約者を含む）7,607名から回答を得た結果です。

「2013年自動車保険契約者満足度調査SM」

契約者満足度調査は、自動車保険（任意保険）の契約者を対象に、2013年5月にインターネット調査を実施し、9,176名から回答を得た結果です。

「ダイレクト系保険会社」

両調査では、商品の主な販売方法をもとに、「代理店系保険会社（専門代理店や車の販売店など保険代理店をベースに事業を展開する保険会社）」と「ダイレクト系保険会社（代理店を介さずに、主にインターネットや電話などで契約者と直接契約する保険会社）」の2つのセグメントに分け、それぞれの顧客満足度を測定しました。

株式会社 J.D. パワー アジア・パシフィック

米国 J.D. パワー・アンド・アソシエイツの日本を含むアジア地域でのビジネス拠点として1990年に設立された。自動車業界を始め、通信、IT、金融、保険、トラベルなど様々な業界において顧客満足に関する調査やコンサルティングを実施している。尚、J.D. パワーでは、シンガポール、北京、上海、バンコクに拠点をもち、日本、オーストラリア、中国、インド、インドネシア、マレーシア、フィリピン、台湾、タイ、ベトナムで調査を実施している。会社概要や提供サービスなどの詳細はウェブサイト <http://japan.jdpower.com> まで。