

## Ⅱ. 調査結果（業種別）

業種中央値以上の企業・ブランドの順位を公開します。

- \* 紙面の都合上、一部の企業・ブランド名は、一般的な呼称、短縮名称等を使用しています。また、表・グラフにおいて名称を省略することがあります。
- \* 今年度の顧客満足中央値以上の企業・ブランド（上位5位まで）について、過去5年の推移を掲載します。推移のグラフについては業種ごとに表示の範囲が異なります。



### ■ 生命保険

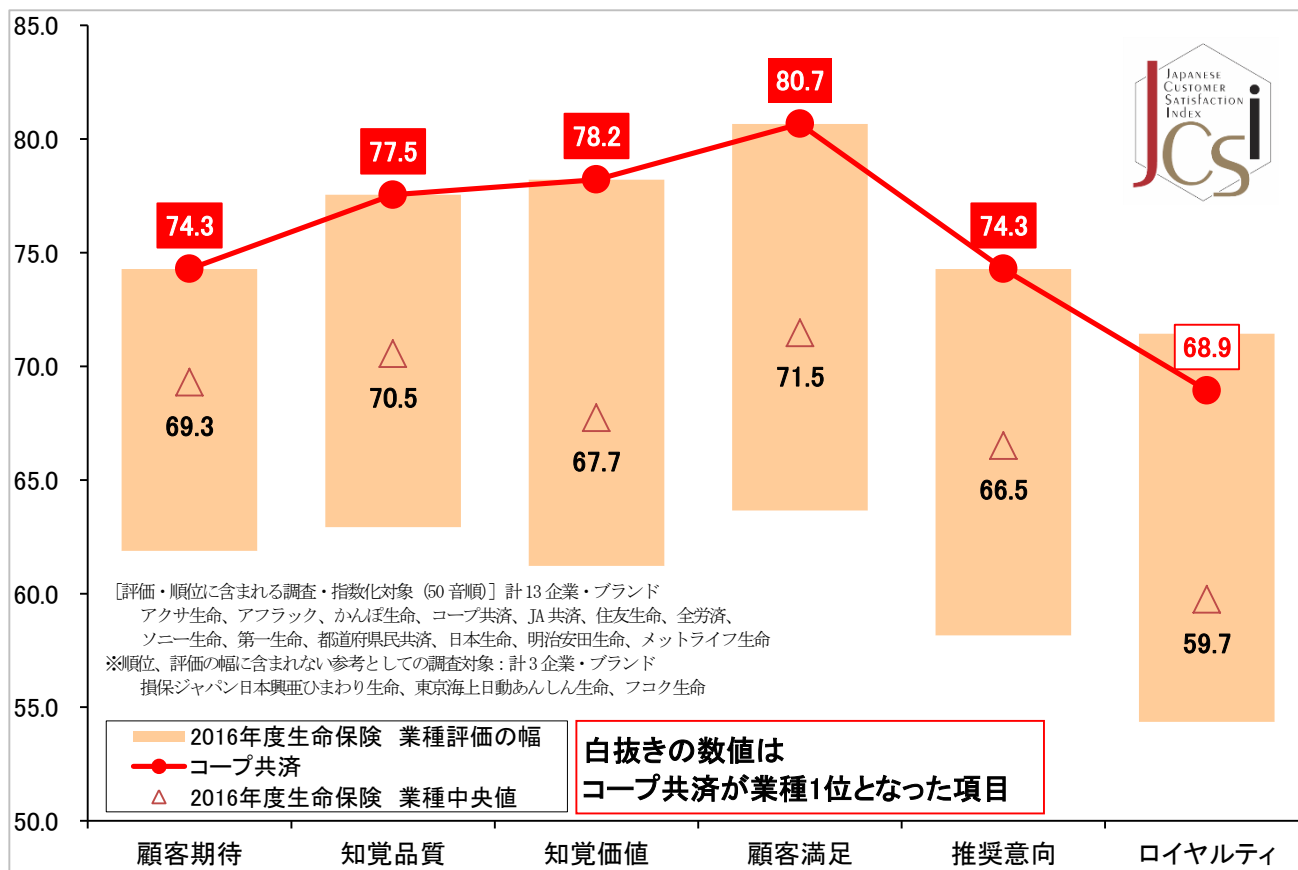
～「コープ共済」が4年連続顧客満足1位～



生命保険は「コープ共済」が4年連続の顧客満足1位となりました。「コープ共済」は5指標で1位となり、またロイヤルティでも2位と全体的に高く評価されました。顧客満足2位の「都道府県民共済」も4年連続の高評価となっており、ロイヤルティでは1位となっています。

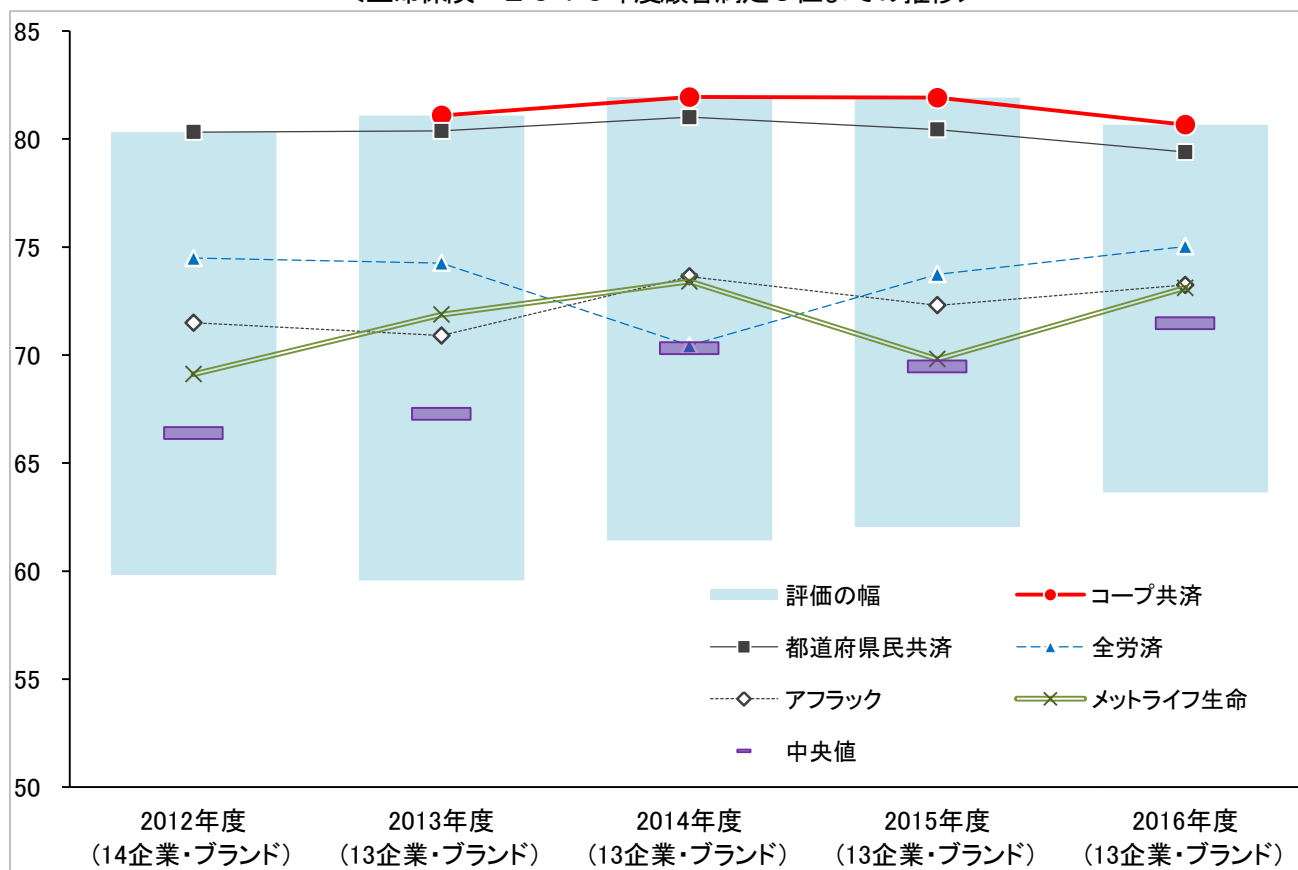
< 2016年度 生命保険 6指標順位（中央値まで） >

| 順位 | 顧客期待                     | 知覚品質          | 知覚価値          | 顧客満足             | 推奨意向          | ロイヤルティ          |
|----|--------------------------|---------------|---------------|------------------|---------------|-----------------|
| 1  | 74.3<br>コープ共済            | 77.5<br>コープ共済 | 78.2<br>コープ共済 | 80.7<br>コープ共済    | 74.3<br>コープ共済 | 71.4<br>都道府県民共済 |
| 2  | アフラック                    | 都道府県民共済       | 都道府県民共済       | 79.4<br>都道府県民共済  | 都道府県民共済       | コープ共済           |
| 3  | 都道府県民共済                  | アフラック         | 全労済           | 75.0<br>全労済      | アフラック         | 全労済             |
| 4  | 全労済 /<br>ソニー生命<br>(同点4位) | 全労済           | メットライフ生命      | 73.2<br>アフラック    | 全労済           | アフラック           |
| 5  |                          | メットライフ生命      | アフラック         | 73.1<br>メットライフ生命 | ソニー生命         | ソニー生命           |
| 6  | アクサ生命                    | ソニー生命         | アクサ生命         | 71.8<br>アクサ生命    | メットライフ生命      | メットライフ生命        |
| 7  | メットライフ生命                 | アクサ生命         | ソニー生命         | 71.5<br>ソニー生命    | アクサ生命         | アクサ生命           |



生命保険は過去4年間で中央値が若干の上下をしながらも上昇している傾向にあります。業種の中で「コープ共済」と「都道府県民共済」が突出して高くなっています。

#### ＜生命保険 2016年度顧客満足5位までの推移＞



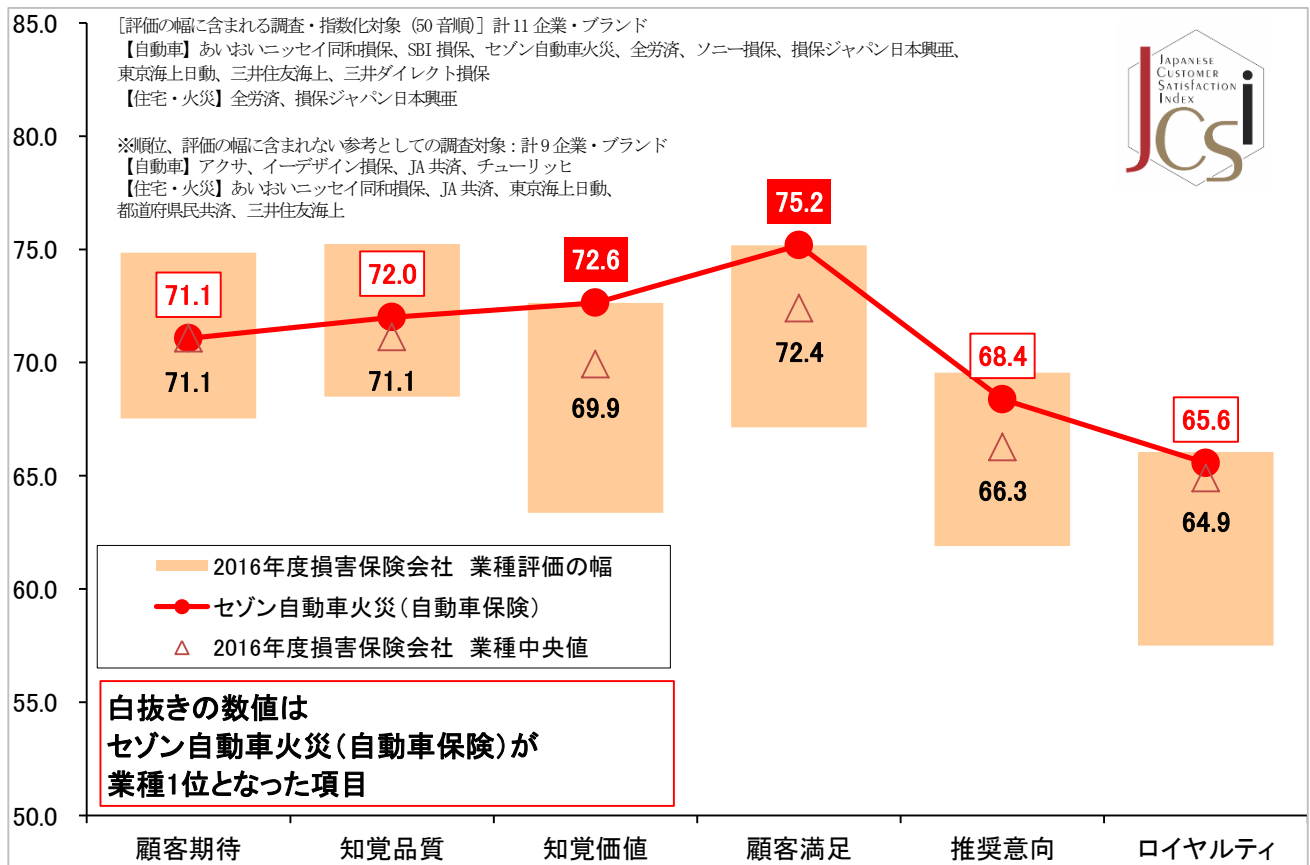
※（ ）内は調査対象企業・ブランド数を表しています。

損害保険は「自動車保険」「住宅・火災保険」に分けて調査しています。損害保険は、「セゾン自動車火災保険（自動車保険）」が初の顧客満足 1 位となり、昨年度に続いて知覚価値でも 1 位となりました。顧客満足 2 位は「ソニー損保（自動車保険）」、推奨意向で 1 位となりました。顧客満足 3 位は「三井ダイレクト損保（自動車保険）」でした。

＜2016 年度 損害保険 6 指標順位（中央値まで）＞

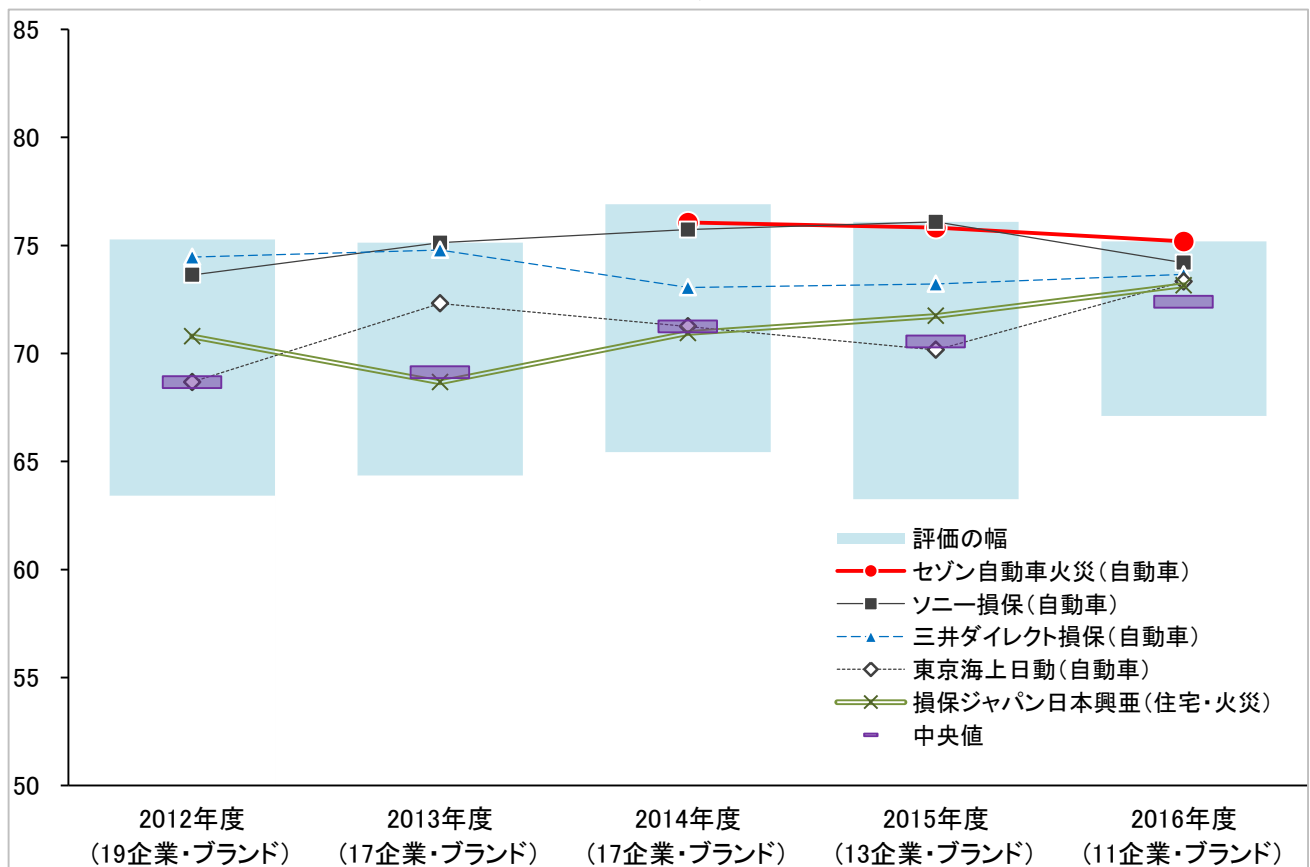
| 順位 | 顧客期待                  | 知覚品質                  | 知覚価値                    | 顧客満足                          | 推奨意向                  | ロイヤルティ                                           |
|----|-----------------------|-----------------------|-------------------------|-------------------------------|-----------------------|--------------------------------------------------|
| 1  | 74.9<br>東京海上日動<br>【自】 | 75.2<br>東京海上日動<br>【自】 | 72.6<br>セゾン自動車火災<br>【自】 | 75.2<br>セゾン自動車火災<br>【自】       | 69.6<br>ソニー損保<br>【自】  | 66.1<br>東京海上日動<br>【自】                            |
| 2  | ソニー損保<br>【自】          | ソニー損保<br>【自】          | SBI 損保<br>【自】           | 74.2<br>ソニー損保<br>【自】          | 東京海上日動<br>【自】         | 損保ジャパン<br>日本興亜<br>【住】                            |
| 3  | 三井住友海上<br>【自】         | 損保ジャパン<br>日本興亜<br>【住】 | 三井<br>ダイレクト損保<br>【自】    | 73.7<br>三井<br>ダイレクト損保<br>【自】  | セゾン自動車火災<br>【自】       | セゾン自動車火災<br>【自】                                  |
| 4  | 三井<br>ダイレクト損保<br>【自】  | セゾン自動車火災<br>【自】       | 損保ジャパン<br>日本興亜<br>【住】   | 73.3<br>東京海上日動<br>【自】         | 損保ジャパン<br>日本興亜<br>【住】 | 全労済<br>【自】                                       |
| 5  | 損保ジャパン<br>日本興亜<br>【自】 | 三井<br>ダイレクト損保<br>【自】  | ソニー損保<br>【自】            | 73.2<br>損保ジャパン<br>日本興亜<br>【住】 | 三井<br>ダイレクト損保<br>【自】  | 全労済<br>【住】 /<br>三井<br>ダイレクト損保<br>【自】<br>(同点 5 位) |
| 6  | セゾン自動車火災<br>【自】       | 三井住友海上<br>【自】         | 全労済<br>【自】              | 72.4<br>SBI 損保<br>【自】         | 三井住友海上<br>【自】         |                                                  |

※【自】は自動車保険、【住】は住宅・火災保険



今年度は前年度に比べ、業種のスコア幅が小さくなりました。今年度の上位企業も狭い範囲内で競っている状況です。

#### <損害保険 2016年度顧客満足5位までの推移>

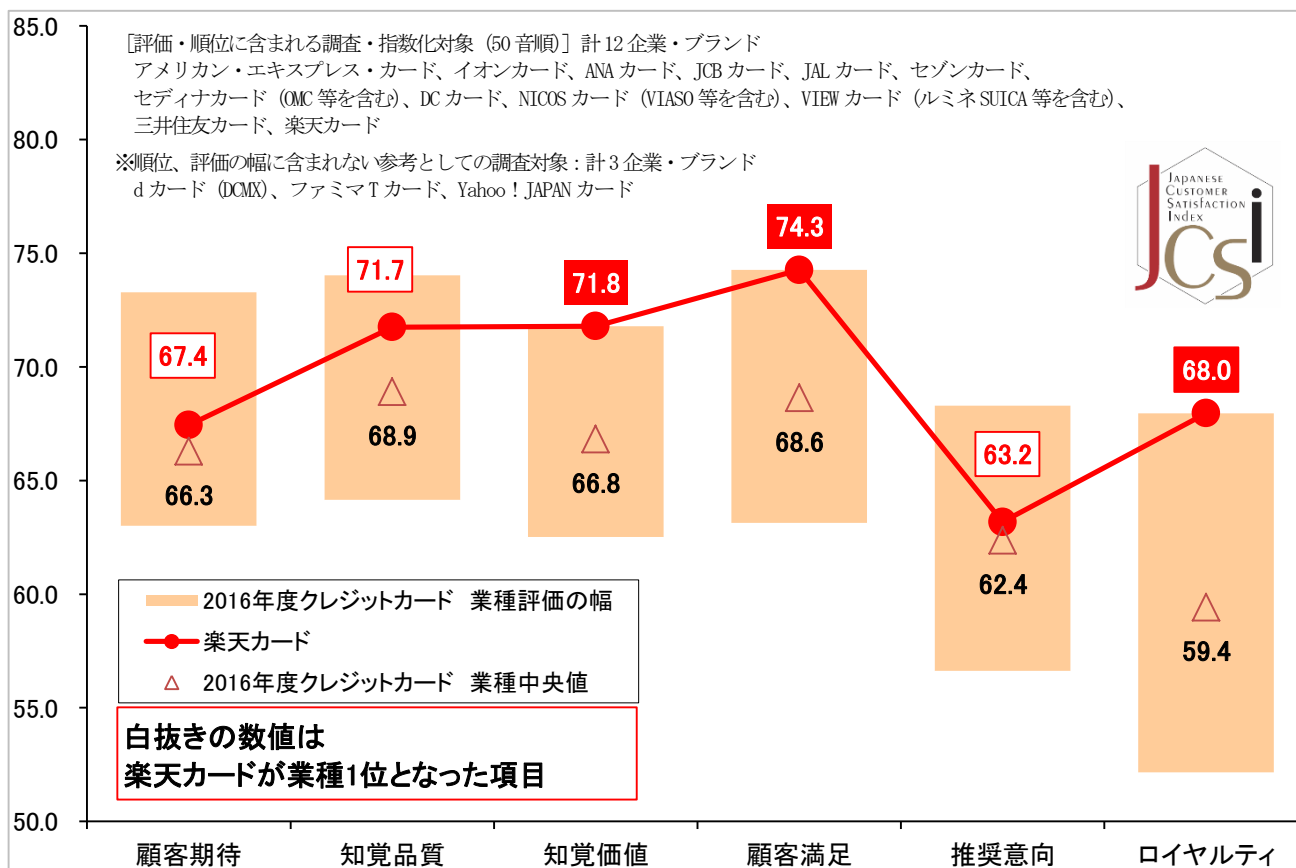


※ ( ) 内は調査対象企業・ブランド数を表しています。

クレジットカードは「楽天カード」が調査開始以来8年連続の顧客満足1位となりました。「楽天カード」は知覚価値・ロイヤルティでも1位となったほか、知覚品質で2位となっています。顧客満足2位となった「JALカード」は顧客期待・知覚品質・推奨意向にて1位となりました。

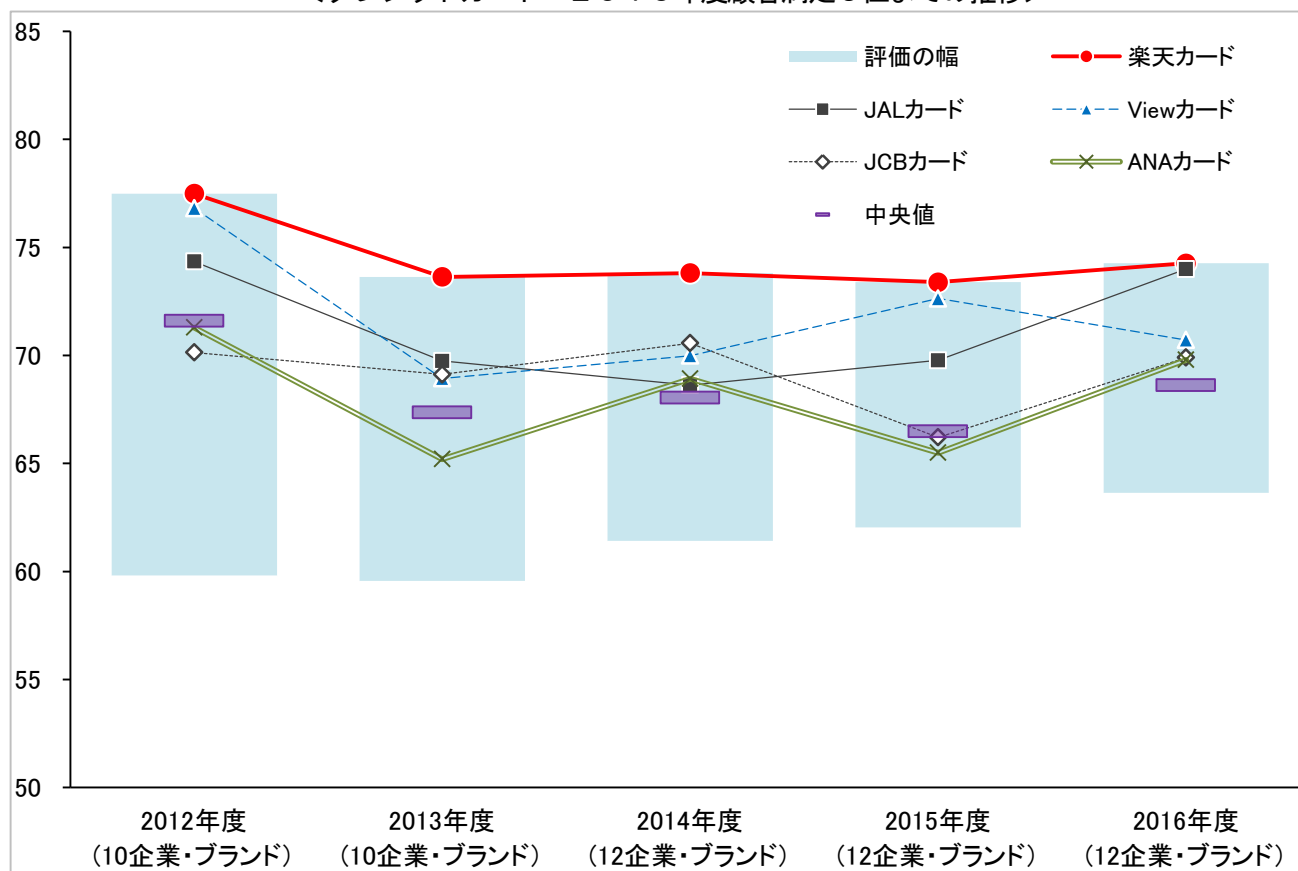
<2016年度 クレジットカード 6指標順位（中央値まで）>

| 順位 | 顧客期待                                            | 知覚品質                         | 知覚価値                         | 顧客満足            | 推奨意向                                          | ロイヤルティ                   |
|----|-------------------------------------------------|------------------------------|------------------------------|-----------------|-----------------------------------------------|--------------------------|
| 1  | 73.3<br>JALカード                                  | 74.0<br>JALカード               | 71.8<br>楽天カード                | 74.3<br>楽天カード   | 68.3<br>JALカード                                | 68.0<br>楽天カード            |
| 2  | ANAカード                                          | 楽天カード                        | JALカード                       | 74.0<br>JALカード  | ANAカード                                        | JALカード                   |
| 3  | アメリカン・<br>エクスプレス・<br>カード /<br>三井住友カード<br>(同点4位) | ANAカード                       | VIEWカード                      | 70.7<br>VIEWカード | アメリカン・<br>エクスプレス・<br>カード /<br>楽天カード<br>(同点3位) | JCBカード                   |
| 4  |                                                 | JCBカード                       | JCBカード                       | 69.9<br>JCBカード  |                                               | ANAカード                   |
| 5  | 楽天カード                                           | 三井住友カード                      |                              | 69.8<br>ANAカード  | 三井住友カード                                       | 三井住友カード                  |
| 6  | JCBカード                                          | DCカード /<br>VIEWカード<br>(同点6位) | ANAカード /<br>セゾンカード<br>(同点5位) | 69.0<br>セゾンカード  | VIEWカード                                       | アメリカン・<br>エクスプレス・<br>カード |



クレジットカードは、顧客満足度1位の「楽天カード」のスコアが2013年度以降横ばいになっている一方で、下位の評価は上昇しており、結果として業種の評価幅が狭まってきています。2位の「JALカード」は直近3年間でスコアを上げて来ており、本年度は「楽天カード」と僅差の評価となっています。

＜クレジットカード 2016年度顧客満足5位までの推移＞



※ ( ) 内は調査対象企業・ブランド数を表しています。