

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

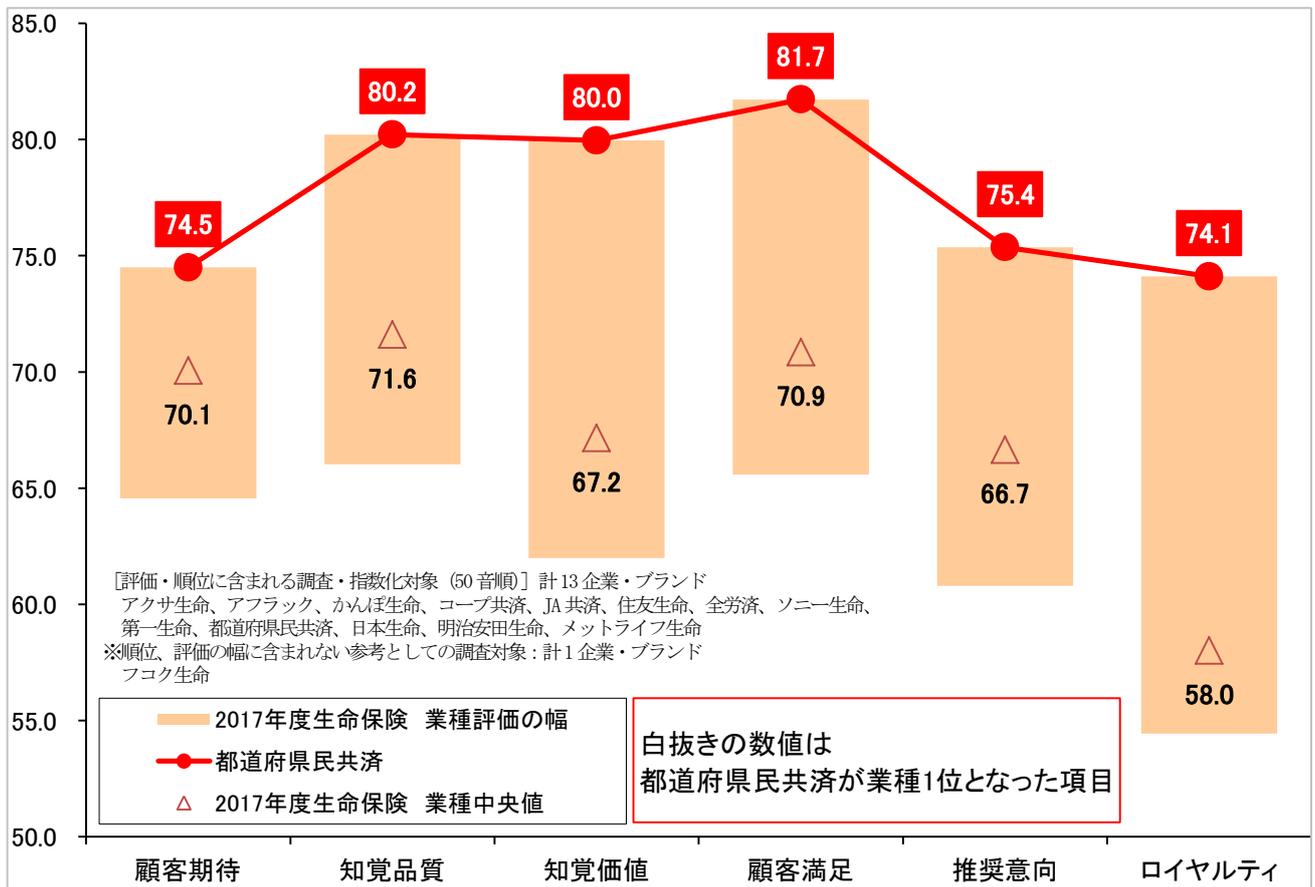
～「都道府県民共済」が5年ぶり顧客満足1位～



生命保険は「都道府県民共済」が5年ぶりの顧客満足1位となりました。顧客満足を含めた全6指標で1位となっています。顧客満足2位は「コープ共済」となりました。顧客満足以外の5指標も2位となっています。顧客満足3位は「全労済」となりました。共済3団体が顧客満足上位を占めました。

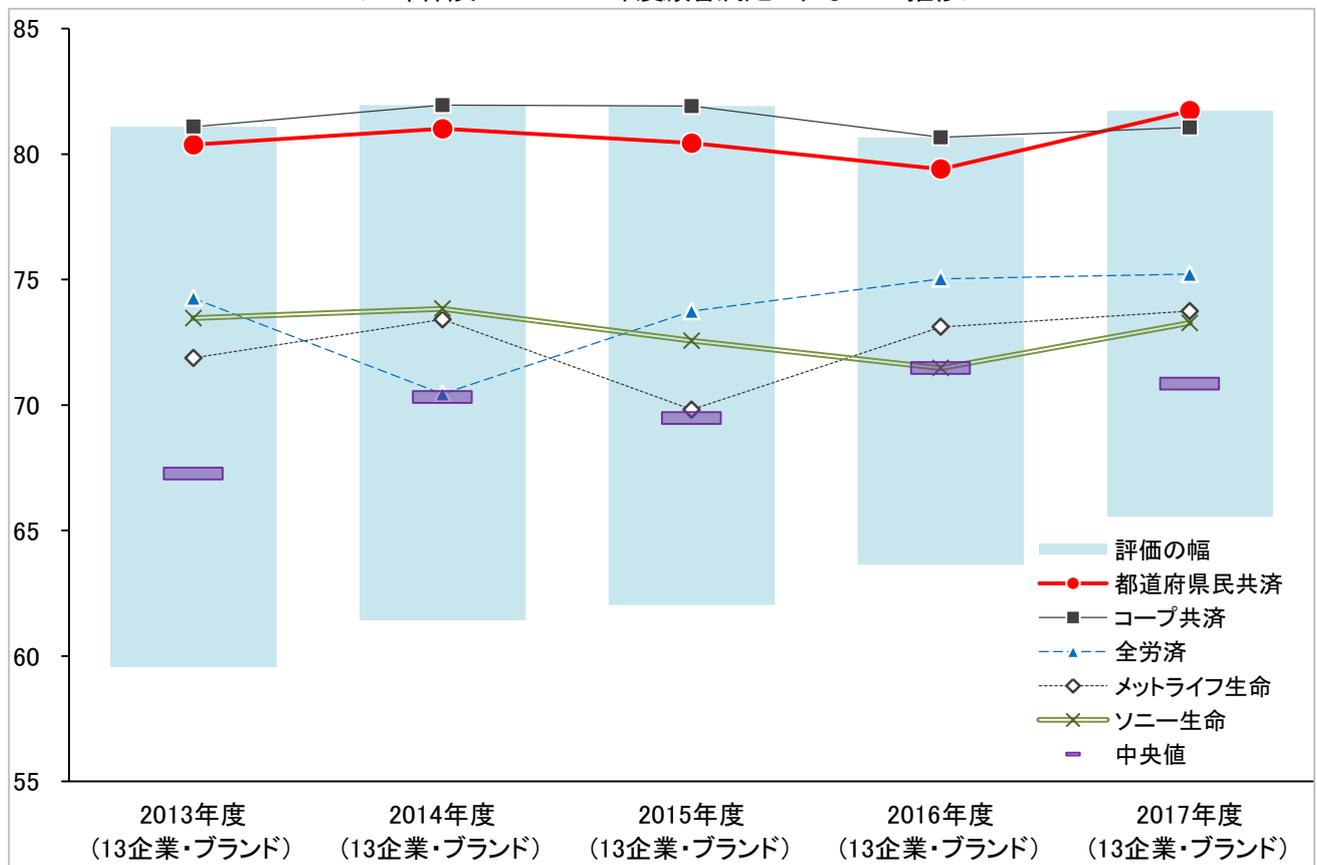
＜ 2017年度 生命保険 6指標順位（中央値まで） ＞

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	74.5 都道府県民共済	80.2 都道府県民共済	80.0 都道府県民共済	81.7 都道府県民共済	75.4 都道府県民共済	74.1 都道府県民共済
2	コープ共済/ ソニー生命 (同点2位)	コープ共済	コープ共済	81.1 コープ共済	コープ共済	コープ共済
3	メットライフ生命	メットライフ生命	全労済	75.2 全労済	ソニー生命	全労済
4	アフラック	全労済	メットライフ生命	73.7 メットライフ生命	全労済	ソニー生命
5	メットライフ生命	アフラック	ソニー生命	73.3 ソニー生命	メットライフ生命	メットライフ生命
6	全労済	ソニー生命	アフラック	72.7 アフラック	アフラック	アフラック
7	アクサ生命	アクサ生命	アクサ生命	70.9 アクサ生命	アクサ生命	アクサ生命



生命保険は上位2団体が僅差の傾向が続いています。また、前年度より中央値が下がっているものの、業種全体が上昇していることがわかります。

<生命保険 2017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。

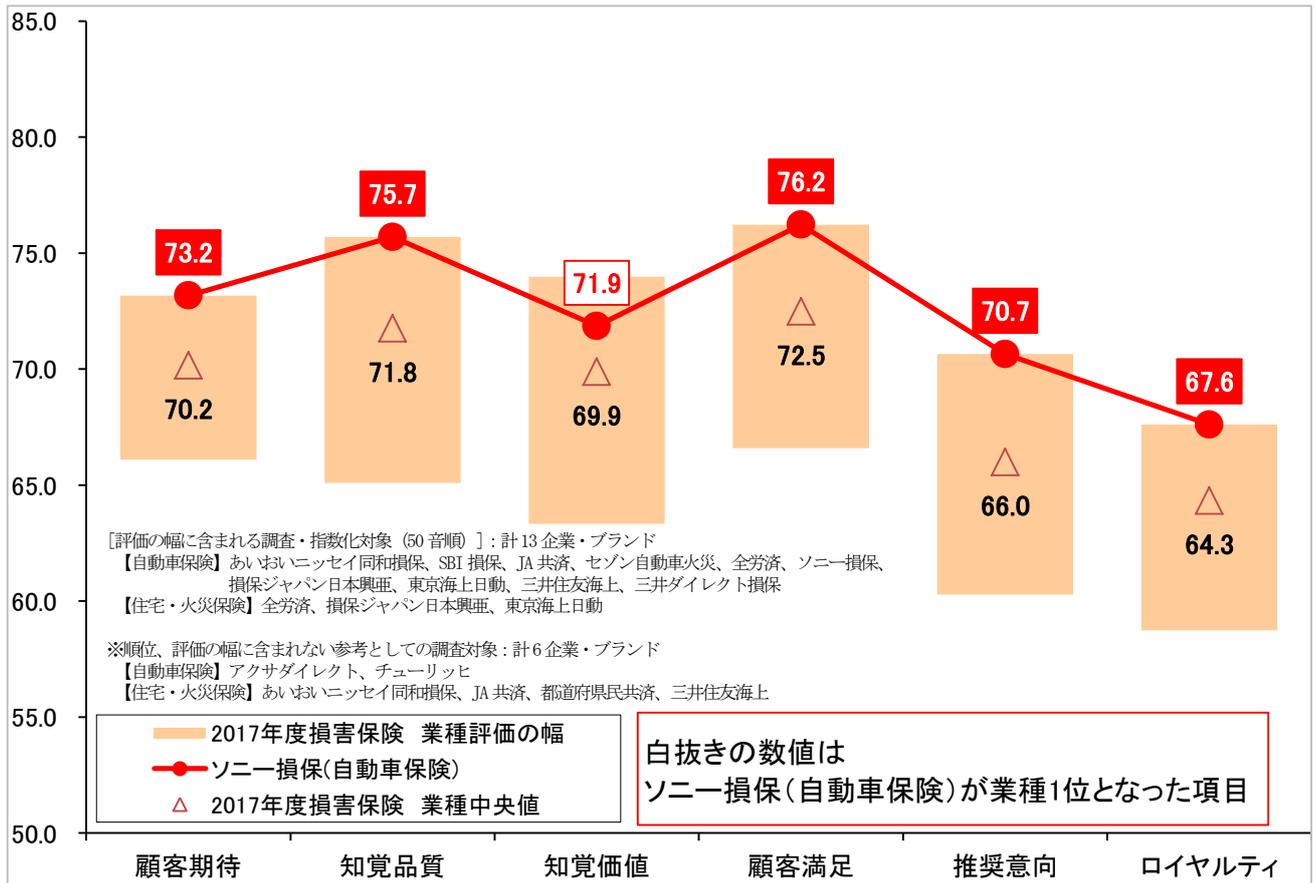
～「ソニー損保（自動車保険）」が2年ぶりの顧客満足1位～

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。「ソニー損保（自動車保険）」が2年ぶりの顧客満足1位となりました。顧客満足のほか顧客期待・知覚品質・推奨意向・ロイヤルティでも1位になっています。顧客満足2位は「セゾン自動車火災（自動車保険）」で、知覚価値で1位となっています。

<2017年度 損害保険 6指標順位（中央値まで）>

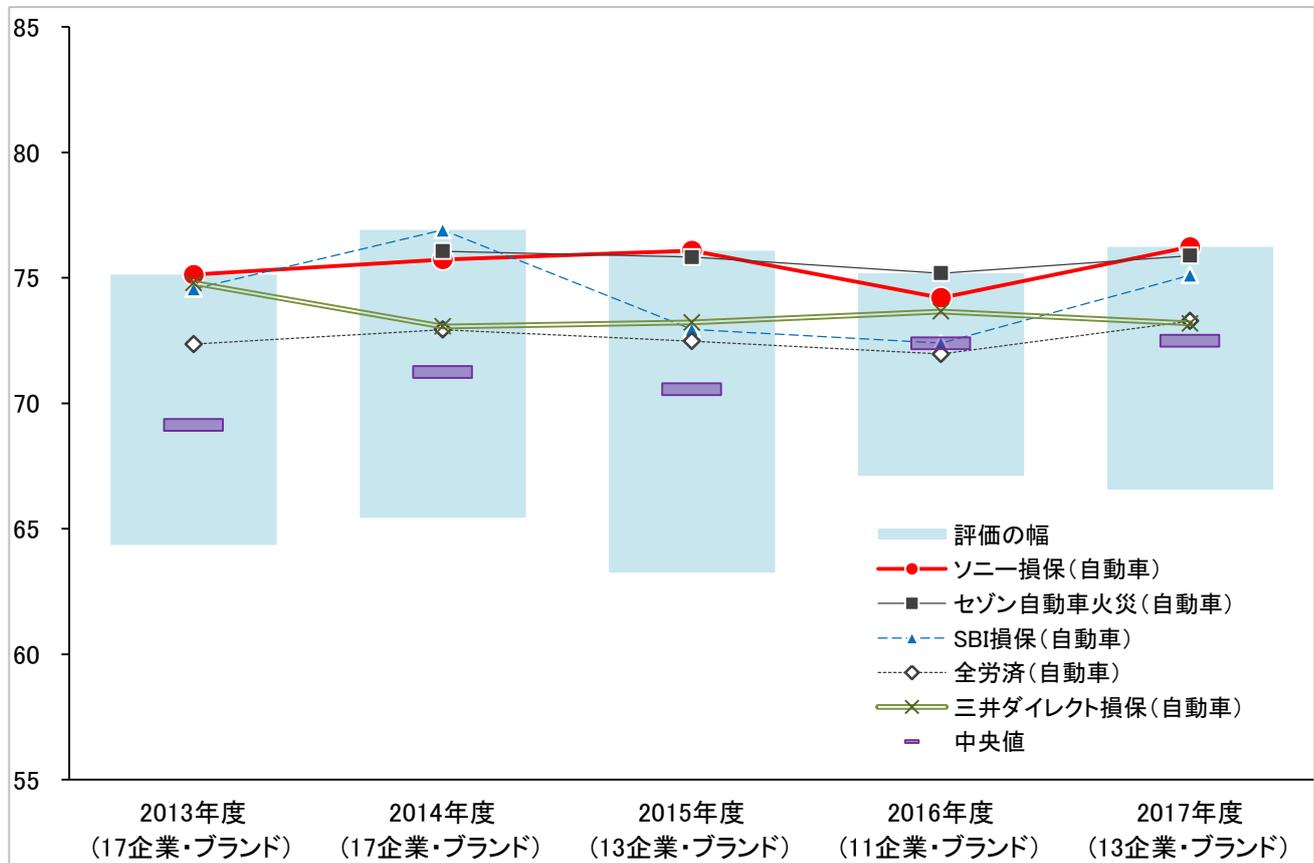
順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足	推奨意向	ロイヤルティ
1	73.2 ソニー損保 【自】	75.7 ソニー損保 【自】	74.0 セゾン自動車火災 【自】	76.2 ソニー損保 【自】	70.7 ソニー損保 【自】	67.6 ソニー損保 【自】
2	東京海上日動 【自】	セゾン自動車火災 【自】	SBI 損保 【自】	75.9 セゾン自動車火災 【自】	セゾン自動車火災 【自】	セゾン自動車火災 【自】
3	セゾン自動車火災 【自】	三井住友海上 【自】	ソニー損保 【自】	75.1 SBI 損保 【自】	損保ジャパン 日本興亜 【住】	全労済 【自】
4	三井住友海上 【自】	損保ジャパン 日本興亜 【住】	三井ダイレクト損保 【自】	73.3 全労済 【自】	東京海上日動 【住】	損保ジャパン 日本興亜 【住】
5	損保ジャパン 日本興亜 【自】	三井ダイレクト損保 【自】	全労済 【自】	73.2 三井ダイレクト損保 【自】	SBI 損保 【自】 / 三井住友海上 【自】	全労済 【住】
6	三井ダイレクト損保 【自】	SBI 損保 【自】 / 東京海上日動 【住】 (同点6位)	全労済 【住】	73.0 損保ジャパン 日本興亜 【住】		東京海上日動 【住】
7	損保ジャパン 日本興亜 【住】 / 東京海上日動 【住】 (同点7位)		全労済 【住】	72.5 全労済 【住】	全労済 【住】	SBI 損保 【自】

※【自】は自動車保険、【住】は住宅・火災保険



損害保険は直近3年間で上位2社の顧客満足のスコアが僅差で拮抗しています。

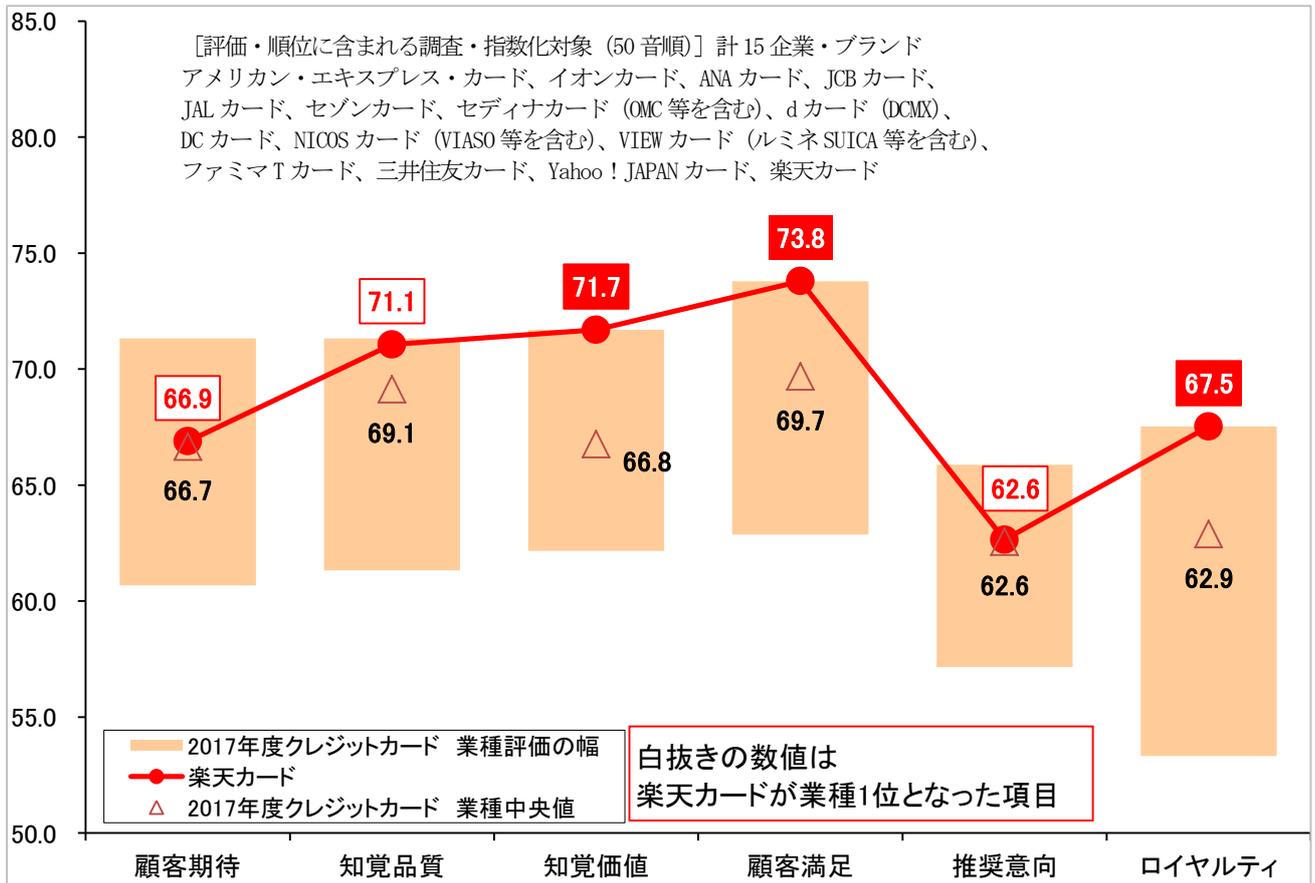
＜損害保険 2017年度顧客満足5位までの推移＞



クレジットカードは「楽天カード」が、9年連続の顧客満足1位となりました。その他、知覚価値・ロイヤルティでも1位となりました。顧客満足2位の「Yahoo! JAPANカード」は、知覚価値が高い評価となっています。「ANAカード」は知覚品質・推奨意向、「アメリカン・エクスプレス・カード」は顧客期待・推奨意向で1位となりました。

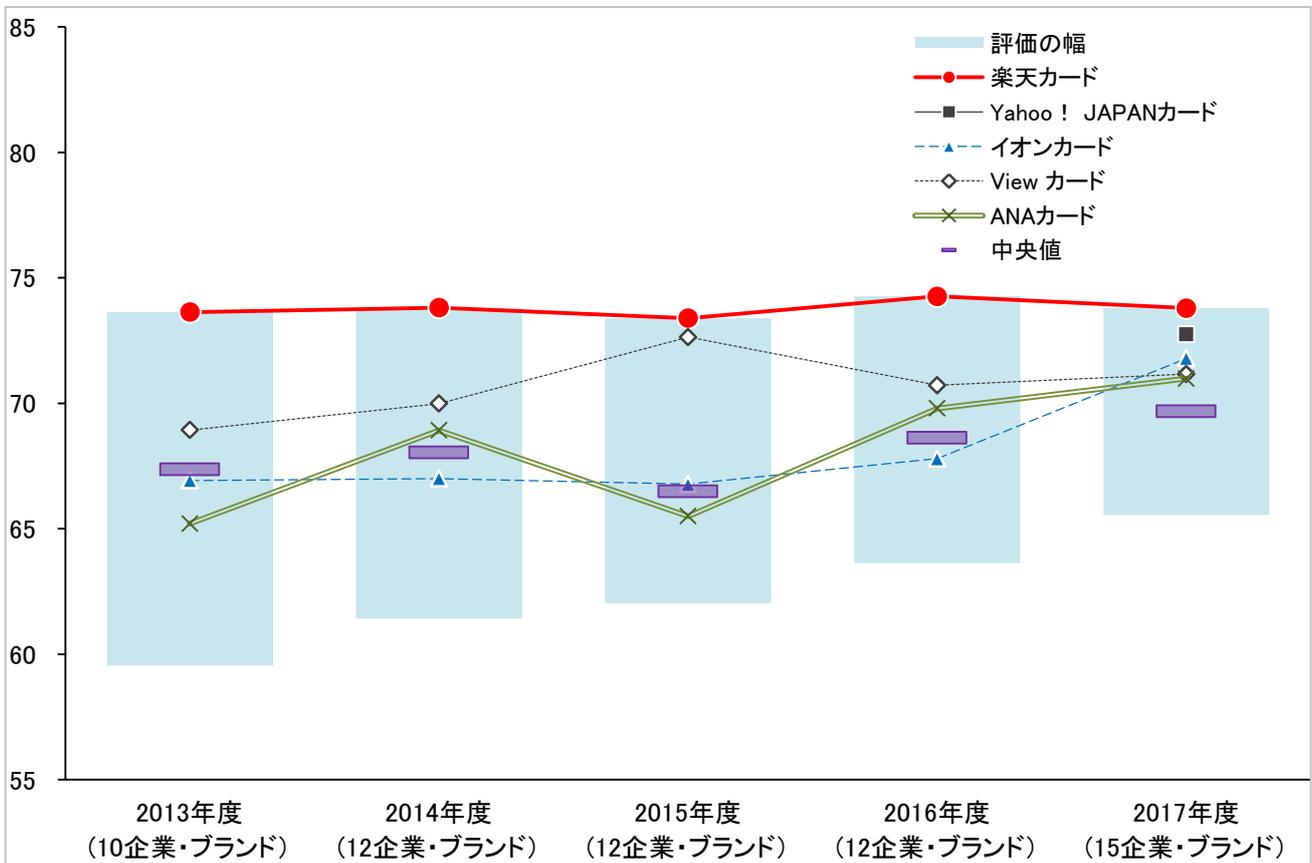
< 2017年度 クレジットカード 6指標順位 (中央値まで) >

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	71.3 アメリカン・エクスプレス・カード	71.3 ANAカード	71.7 楽天カード	73.8 楽天カード	65.9 アメリカン・エクスプレス・カード/ ANAカード (同点1位)	67.5 楽天カード
2	ANAカード	JALカード	Yahoo! JAPAN カード	72.7 Yahoo! JAPAN カード		JALカード
3	JALカード	楽天カード	イオンカード	71.8 イオンカード	JALカード	ANAカード
4	三井住友カード	アメリカン・エクスプレス・カード	ANAカード	71.2 Viewカード	イオンカード	JCBカード
5	イオンカード	三井住友カード/ Yahoo! JAPAN カード (同点5位)	JALカード	71.0 ANAカード	Yahoo! JAPAN カード	Yahoo! JAPAN カード
6	楽天カード		Viewカード	70.5 JALカード	三井住友カード	三井住友カード
7	Yahoo! JAPAN カード	Viewカード		70.2 三井住友カード		アメリカン・エクスプレス・カード
8	Viewカード	イオンカード/ JCBカード (同点8位)	JCBカード/ 三井住友カード (同点7位)	69.7 JCBカード	JCBカード/ 楽天カード (同点7位)	イオンカード



クレジットカードは、スコア幅が小さくなり1位と最下位の差が小さくなっていることがわかります。また、2位以下の上位企業のスコアが僅差となりました。

＜クレジットカード 2017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。