

# オリコン 24年顧客満足度®アワード授賞式 保険業界からは10社が受賞

オリコンは3月13日、東京都港区のグランドハイアット東京で「2024年オリコン顧客満足度®アワード授賞式」を開催した。同アワードは、サービス・商品に対する顧客満足度の認知拡大と価値向上のために創設したもので、23年4月〜24年3月に発表された合計170ランキングのうち、114ランキングの総合1位企業が参加し、過去最多の93社を表彰した。保険力テグリーからバイク保険や生命保険、火災保険、自動車保険ダイレクト型、自動車保険代理店型など9ランキングで保険会社や保険代理店が表彰された。

表彰式の冒頭、オリコンの小池恒社長があいさつし、ユーザーのニーズが日々多様化していく中で、企業がしっかりと責任を持ってサービスを提供していくことが、顧客満足度を高めることには不可欠であると述べた。同氏は、

「日本を代表する顧客満足度総合1位の企業の皆さまが一同に集まるこの機会を新しい交流の場にしたい」と述べた。保険力テグリーでは、自動車保険ダイレクト型と火災保険でソニー損保、自動車保険代理店型でAIG損保、バイク保険代理店型で東京海

上日動、バイク保険ダイレクト型でアクサ損保、生命保険でブルデンシャル生命、医療保険でアフラック、がん保険と学資保険で東京海上日動あんしん生命、保険相談ショップでほげんの110番、ペット保険でSBII

いきいき少短、自転車保険であいおいニッセイ同和損保の10社が受賞し、小池社長から賞状とトロフィーが贈られた(授賞式には7社が出席)。

オリコン顧客満足度®アワードは、サービス・商品に対する顧客満足度の認知拡大と価値向上のために創設したアワードで、各ランキングの顧客満足度総合1位に選出された企業の功績を讃えるために年に1度開催している。

オリコンは、「事実を情報化する」という経営理念のもと、客観的、公平な立場から事実を情報化し広く提供すること、社会からの信頼を獲得してきた。オリコン顧客満足度調査は、06年にそのグループ事業として開始し、特定の企業や個人から受託した調査ではなく実際にサービスを利用したことのあるユーザーを対象に第三者の公平な立場で独自に企画調査を行っている。24年3月時点の更新ランキング数は170で、延べ364万人が回答した「本当に満足するサービス」を公開している。

受賞コメント  
■ソニー損保代表取締役社長の坪田博行氏  
ダイレクト自動車保険では21年連続で売上ナンバーワンとなり、火災保

りという弊社の取り組みが実を結んだものと考えている。当社では、保険のプロフェッショナルである代理店がお客さまのニーズに沿って補償やサービスをわかりやすく提案し、万一の事故の際は弊社の損害サービスのプロがお客さまの状況を

つかり把握し解決まで寄り添いサポートしている。プロフェッショナル代理店とともにこれからお客さまを守り守り守りという約束を果たし、常にお客さまに最善の価値とサービスを提供し続けていきたい。

■アクサ損保(アクサダイレクト)代表取締役社長兼CEOの佐伯美奈子氏  
実際に当社のバイク保険を利用してくれたお客さまから、「商品内容の充実さ」「事故対応」「調査・認定結果」などの項目において高い評価を得たことは、大変喜ば

しいことであり、お客さまからの信任の積み重ねが今回の評価につながったものと受け止めている。当社のバイク保険は、自身のライフスタイルに合わせた補償内容を選べる上、お客さまにとって納得感の高い保険料で加入いただ

けるものご自身で解決している。また、事故対応においては、経験豊富なスペシャリストがお客さまに代わって事故の相手方と電話で直接お話しし、事故発生から解決までをサポートすることによって、お客さまに安心を届けている。このたびの評価を今後のお客さまの体験価値向上に向けたベンチマークとし、『Payment Partner』として一生にわたるパーソナルなサービスの提供に努めている。今回、お客さまから高い評価を得たことを光栄に感じている。今後もお客さまにしっかりと寄り添い、より一層信頼してもらえるよう取り組んでいきたい。

■アフラック代表取締役社長の古田眞敏氏  
当社は、1974年に創業して以来、企業理念の一つに「お客様第一」を掲げ、がん保険や医療保険をはじめとして、その時々のお客さまニーズに合った商品・サービスを提供してきた。また、

お客さまに寄り添った給付金の支払いやデジタル技術の活用による請求手続きの利便性向上などにも取り組んでいる。当社は、本年11月に創業50周年の節目を迎える。これからも、お客さまのことを親身になって考える心を大切にしつつ、新たな価値の創造に挑戦し続けていきたい。

■東京海上日動あんしん生命取締役社長の川本哲文氏  
当社は、2001年にがん保険の販売を開始し、2007年からは「お客様をがんからお守りする運動」を展開し、保険金等の支払いにとどまらずお客さまの悩みに対する「総合的なソリューション」を提供してきた。22年2月には、治療期間に応じた毎月給付金を支払うことで、軽度ながんの短期治療から重篤ながんの長期治療まで、合理的に備えることが出来る「あんしんがん治療保険」を発売した。また、同保険に加入いただいたお客さまを対象に、

がんの早期発見や治療をサポートするサービスも提供している。今後も商品・サービスを通じてより一層お客さまにあんしんを届け、人生100年時代における社会課題解決を目指していきたい。

■ほげんの110番代表取締役社長の山本真一郎氏  
当社は2006年7月に福岡の地で創業し、多くのお客さまに愛され、現在では全国120拠点以上を展開している。今後も「生涯を通じてお客さまを守り続ける会社」を目指し、サービス品質の向上と態勢の強化に取り組んでいきたい。

2024年オリコン顧客満足度®アワード授賞式

保険力テグリーの受賞企業



## 過去最多の93社を表彰



小池社長