

## ドイツ Autohaus 誌の自動車ブランド保険評価でディーラー満足度 1 位獲得

2018年11月22日

MS&ADインシュアランスグループのあいおいニッセイ同和損害保険株式会社（社長：金杉 恭三）は、欧州子会社である欧州あいおいニッセイ同和社（以下 ADE）および Toyota Insurance Management（以下 TIM）のドイツ支店が運営する現地トヨタ保険が、ドイツ最大の自動車・ディーラー業界誌「Autohaus」が毎年実施する自動車メーカーブランド保険のディーラー満足度調査において、2018 年度総合 1 位を獲得（6 年連続、8 度目）し、2018 年 10 月 22 日に同賞を受賞しましたので、お知らせします。

### 1. 背景

1957 年創刊の自動車・ディーラー業界誌である「Autohaus」が 2009 年度から開始した調査で、本調査を通じて自動車ディーラーと保険パートナー（保険引受会社等）との関係をより強化することで、顧客サービスの向上に繋げることを目的に実施しています。調査にあたっては、マーケットリサーチ会社が技術認定機関と協力し、ディーラーに対する調査を行っています。

### 2. 概要

本年 9 月から 10 月に掛けて、自社ブランド自動車保険を持つメーカーの 821 デイラーを対象とし、電話による聞き取り調査が行われました。今年度の調査は、自動車保険商品、顧客サービス、損害サービス、販売戦略等の 8 分野、29 項目に及んでいます。

※表彰はメーカーが販売している合計 18 のブランド保険が対象。「国産一般車」、「国産高級車」、「大規模輸入車」、「小規模輸入車」の 4 つの部門に分類。加えて総合部門の設定あり

ADE・TIM が運営する現地トヨタ保険は、29 項目中 23 項目において 1 位を獲得し、「大規模輸入車」部門で 1 位、総合得点 1.51 点となり、総合部門においても 1 位を獲得しています。（1.00～6.00 にて評価。1 が最高）

全体平均と比べて特に高く、トヨタ保険の強みとして評価頂いている項目は、「現場セールススタッフの知識・能力」、「お客さまからの苦情・クレームの少なさ」、「商品内容・料率体系の柔軟性」、「キャンペーンの品質・頻度」等となっています。

### 3. 今後の展開

ADE・TIM においては、次年度に向けて全項目 1 位獲得を目指し、引き続きディーラーとの連携を強化し、お客さまのご期待にお応えすることのできるサービス・対応を心掛けてまいります。

以上

当社は、社会との共通価値を創造し、目指す社会像である「レジリエントで持続可能な社会」を実現するため、SDGs（持続可能な開発目標）を道しるべとし、地域の皆さまに貢献する活動を行ってまいります。



主に貢献している SDGs 目標

