



ドイツ Autohaus 誌の自動車ブランド保険評価 8年連続 10回目の総合1位を獲得

2020年12月23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^{※1}が、ドイツ最大の自動車・ディーラー業界誌「Autohaus」で毎年実施する自動車ブランド保険のディーラー満足度調査において、2020年度総合1位を獲得し、2013年から8年連続・通算10回目の最優秀賞を受賞しましたので、お知らせします。

1. ディーラー満足度調査について

1957年創刊の自動車業界誌である「Autohaus」が2009年度から開始した調査で、自社ブランド自動車保険を持つ16メーカー・ブランドのディーラーを対象に、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し、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。調査はマーケットリサーチ会社が技術認定機関と協力し行っています。



【調査概要】

- ・479のディーラーを対象とし、約740件の聞き取り調査を実施
 - ・評価項目は8分野19項目
 - 商品内容 / 損害サービス / 営業支援体制 / 営業戦略 / 販売支援策
 - ディーラーパッケージ商品 / 内務事務体制 / イメージ・カスタマーサポート
 - ・各ディーラーが各調査項目について6段階評価(1が最高点)
- ※本年はCV19感染拡大に鑑み、ライブストリーミング形式で表彰式を開催

2. 受賞ポイント



【評価概要】

- ・総合1位(8年連続の通算10回目)、大規模輸入車部門第1位
- ・総合得点は1.69ポイント(2位1.89ポイント、3位1.94ポイント)
- ・最も評価が高いのは「エンドユーザーからの苦情の少なさ」の1.21ポイント。次いで「営業担当者の決定権限」、「商品理解度」
- ・保険付保率(調査機関算出値)も新車・中古車ともに業界平均を大きく上回り、ダントツの1位

3. 関係者コメント

(1) マイケル・カインツバウアーTIM CEO(写真左, 写真右はマーティン・スパンゲンベルグ ADE ドイツ支店長)



2020年は、特にパンデミックの影響を大きく受けたことを勘案すると、10度目の総合1位を獲得できたことを非常に誇りに思っています。CV19により、ディーラー満足度調査の結果は市場全体としてやや悪化しているものの、ディーラーやディストリビューター^{※2}、トヨタファイナンシャルサービスを始めたトヨタグループの仲間たちが支持し続けてくれました。全てのパートナーに多大なる感謝を申し上げます。

(2) トヨタレクサスディーラー協会

ADE・TIM のドイツ支店が 10 回目の No.1 を勝ち取ったことに感銘を受けています。素晴らしいパフォーマンスには、それに見合う 1 位の称号が与えられるべきです。ADE・TIM のパフォーマンスは優秀であり、この素晴らしい成功の後押しを受け、我々は保険付保率を一層伸ばしていけると確信しています。引き続き改善に努め、さらなる飛躍を願っています。今後も一緒に切磋琢磨して行きましょう。

4. 今後の展開

ADE・TIM では今後も各指標の改善活動を続け、欧州（英国含む）のトヨタディーラーとともにお客さまに高品質な保険サービスを提供します。また、ドイツにおいては次年度以降も総合 1 位の獲得を目指していきます。

※1 ドイツ・トヨタ保険

1999 年より事業開始。トヨタディーラーを当社保険代理店とし、車両を購入されるお客さまに対し自動車保険を始め各種保険を提案、ご加入いただく。このモデルは、当社が日本で展開している事業と共通性が高く、日本で培ったノウハウを海外に移転し、その地域に合った形に発展させてきたもの。このような事業を欧州で展開している日系保険会社は当社のみ。ドイツで始まったこの事業モデルは、欧州の他国（イギリス、フランス、イタリア、スペイン他）や、オーストラリアやタイなどにも横展開しており、当社海外事業における主要事業となっている。現在ではドイツにおける新規付保率は約 45%、年間契約件数 15 万件にまで成長。

※2 ディストリビューター

メーカーから品物（新車等）を仕入れて販売する事業者。ドイツにおけるトヨタのディストリビューターは、「Toyota Deutschland GmbH（トヨタドイツランド社）」。

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「レジリエントでサステナブルな社会」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。

