



テレマティクス自動車保険のお客さま満足度が 99.3% を獲得！ ～事故発生頻度の低減や事故の早期解決など、テレマティクス技術による効果が高評価～

2021年5月21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、当社お客さま満足度調査(以下、保険のご契約に関するアンケート)でテレマティクス自動車保険の満足度が99.3%となりましたので、お知らせします。

1. 背景

当社はテレマティクス自動車保険のパイオニアとして、2018年4月にコネクティッドカーを対象とする「タフ・つながるクルマの保険」や、2020年1月に通信機能付きドライブレコーダー端末による「タフ・見守るクルマの保険プラス」、2021年1月には当社オリジナルの通信車載器とスマートフォンアプリを活用した「タフ・見守るクルマの保険プラスS」という国内初の運転挙動保険料反映型テレマティクス自動車保険などを発売してきました。

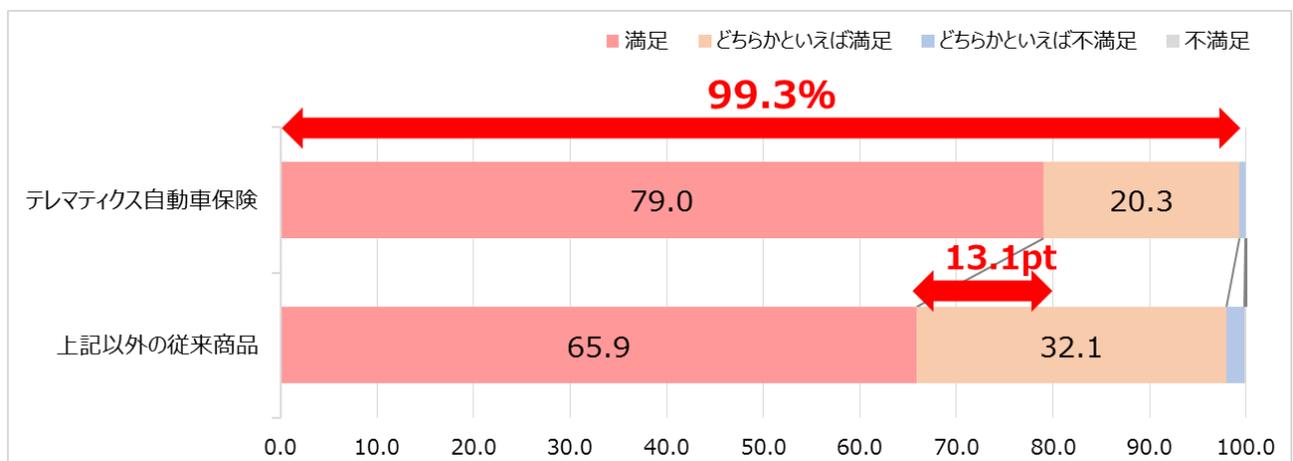
そのなかで、お客さまの声を積極的にお聞きするため、保険のご契約に関するアンケートを実施しています。ご回答いただいた内容の分析や、フリーコメント欄にいただいた貴重なご意見を、商品やサービスの品質向上に活かしており、今般、過去最高となる99.3%のお客さまからご満足の表明をいただきました。

2. 保険のご契約に関するアンケートの結果

(1) 総合満足度^{※1}…過去最高の99.3%を獲得！

- 保険のご契約に関するアンケート(2020年度)では、約45万件のご回答をいただき、テレマティクス自動車保険の総合満足度は、過去最高の99.3%となりました。なお、最高評価である「満足」の割合は、当社従来商品と比較し、13.1ポイント高くなっています。

※1「満足」、「どちらかといえば満足」の合計



<調査内容>

- 調査対象：当社自動車保険契約者
- 調査手法：インターネットおよび郵送
- 調査時期：2020年4月1日～2021年3月31日

(2) お客さまの声…多くのご満足の声をいただいています！

- 安全運転をすると保険料が安くなるという新しいシステムが魅力的だと思います。保険料節約のためにも安全運転を意識し、頑張ろうと意気込んでいます。(50代・男性)
- ドライブレコーダーによる事故受付からレッカー手配、その後の対応が円滑でした。映像により事故状況も客観的に把握されており、事故報告する煩わしさもなく、丁寧かつ確実な対応に大変感謝し、満足しています。(30代・男性)
- 初めての事故で気が動転していたところ、事故の衝撃を基に保険会社から、ドライブレコーダーを通してお声がけいただき、パニック状態ではありましたが、冷静にその場で対応できました。(40代・女性)

<テレマティクス技術による効果>

事故発生頻度 14%低減！

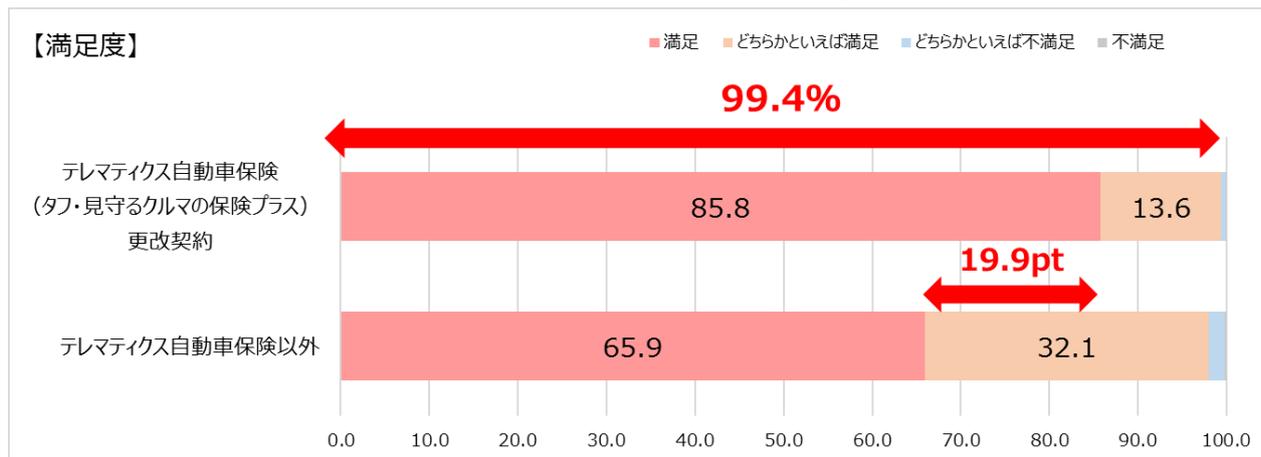
- ・テレマティクス自動車保険は、安全運転を支援するためのアラート機能のほか、アクセルやブレーキといった安全運転挙動を保険料の割引に反映しており、安全運転につながるこの仕組みを評価いただき、高い満足度を実現しています。テレマティクス自動車保険にご加入いただいたご契約は、事故発生頻度が14%低減しており、お客さまとともに交通事故削減を実現しています。

事故頻度 ▲14%

更改契約における最高評価「満足」の割合は 19.9 ポイントアップ！

- ・タフ・見守るクルマの保険プラスは、今年1月で発売から1年が経ち、ご契約を更改いただいたお客さまの満足度は99.4%となっています。更改契約に保険料割引ができなかったお客さまにおいても98.9%と、実際にご契約いただき、様々なサービスを経験いただいた結果、高い評価をいただいています。なお、最高評価である「満足」の割合は、プラス19.9ポイントと大幅に高くなっています^{※2}。

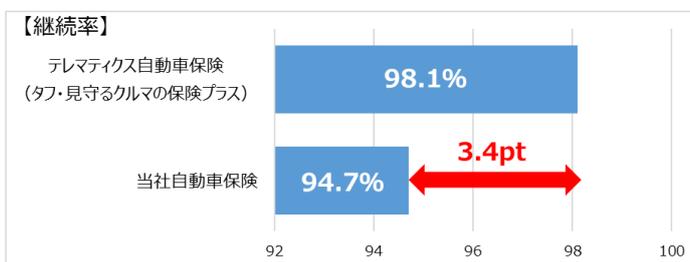
※2 2021年1～3月に満期を迎えられた「タフ・見守るクルマの保険プラス」の更改契約の満足度



契約更改率は 98.1%と最高水準！

- ・お客さまにご満足いただいた結果、タフ・見守るクルマの保険プラスの契約更改率（継続率）は98.1%と、当社自動車保険と比較し、3.4ポイント高くなっています^{※3}。

※3 2021年1～3月に満期を迎えられた契約の更改率（継続率）



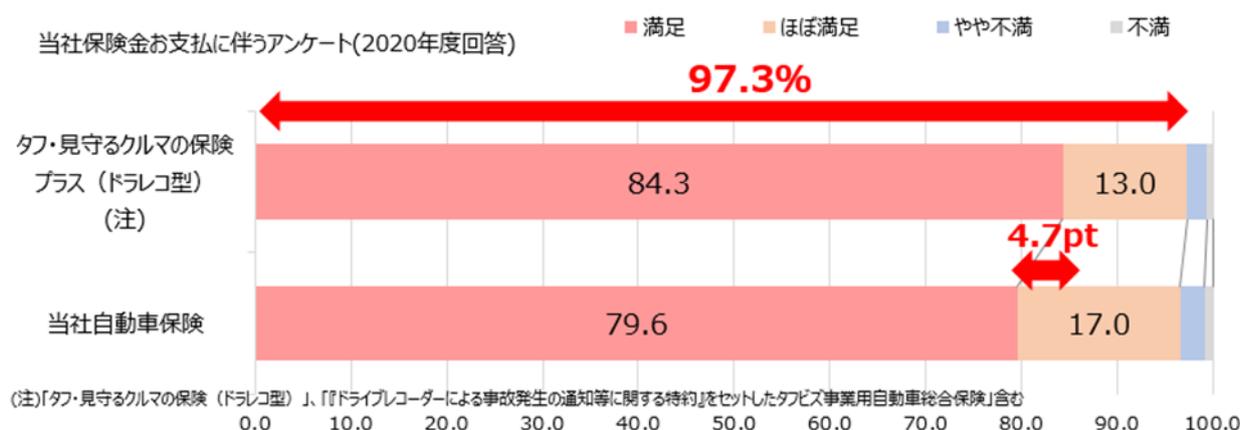
事故解決日数 19.6日短縮！

- ・事故を起こされた際には、当社から事故緊急自動通報サービスやAIを活用した先進的なテレマティクス損害サービス^{※4}を提供しています。
- ・テレマティクス自動車保険では、当社の全自動車保険より対物賠償保険の支払所要日数が19.6日短縮^{※5}され、事故対応における最高評価である「満足」の割合も4.7ポイント上昇するなど、お客さまに更なる安心と満足を提供しています。

事故解決日数 ▲19.6日^{※5}

※4 ドラレコ映像・位置情報・加速度等の各種データを活用したAIによる事故検知、事故状況把握、相手車両速度解析、過失判定を行う最先端の事故対応サービス

※5 2019年1月～2021年3月に発生した、双方に責任割合が発生する事故を集計。テレマティクス自動車保険では、専用ドライブレコーダーの映像を事故対応に活用したケースが対象（2021年3月当社調べ）



(注)「タフ・見守るクルマの保険 (ドラレコ型)」、「『ドライブレコーダーによる事故発生の通知等に関する特約』をセットしたタフ・見守るクルマの保険 (ドラレコ型)」を含む

3. 今後の展開

当社は、テレマティクス自動車保険の普及によりお客さまと交通事故削減を進めるとともに、蓄積したデータ・ノウハウを地域自治体との交通安全マップの作成・提供にも活用するなど、テレマティクス自動車保険を通じて「安全・安心なクルマ社会の実現」を目指していきます。

また、当社は、今後も「CSV^{※6}×DX^{※7}」（シーエスブイ バイ ディーエックス）のキーワードのもと、お客さま・地域・社会とともにリスクを削減し、社会的課題解決に資する商品・サービスのラインナップを拡充していきます。

※6 Creating Shared Value（社会との共通価値の創造）

※7 デジタルトランスフォーメーションの略語。データやデジタル技術を活用し、価値提供を変革させること

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。



当社は、「特色ある個性豊かな会社の確立」を掲げ、行動指針である「地域密着」を追求するとともに、お客さま・地域・社会とともにリスクを削減し、社会的課題解決に資する商品・サービスをご提供しております。この考え方・コンセプトを「CSV×DX」（シーエスブイ バイ ディーエックス）というキーワードのもと展開し、幅広い商品・サービスで実現していきます。

