

News Release

プルデンシャル生命保険株式会社

〒100-0014 東京都千代田区永田町2-13-10 プルデンシャルタワー
<http://www.prudential.co.jp>



Prudential

2018年9月11日

プルデンシャル生命保険株式会社

顧客ロイヤルティを測る指標 NPS®ベンチマーク調査 2018 生命保険部門第1位に選出

プルデンシャル生命保険株式会社(代表取締役社長 濱田 元房)は、NTTコム オンライン・マーケティング・ソリューション株式会社(本社:東京都品川区、代表取締役社長 塚本良江、以下NTTコム オンライン)がこのほど発表した「NPS®ベンチマーク調査 2018」生命保険部門で第1位に選出されました。

NPS®とは「Net Promoter Score(ネットプロモータースコア)」の略で、顧客ロイヤルティを測る指標です。NPS®スコアは、アンケートによって分類された「推奨者」、「中立者」、「批判者」の顧客のうち、推奨者から批判者の割合を引いて計算されます。当社は今回、「自分に合った保険サービスを提案してくれる」「保障内容や保険金請求条件の説明のわかりやすさ」など担当者に対する項目で、好意的なコメントを数多くいただきました。

当社は、生命保険のプロフェッショナルであるライフプランナーがお客さまの人生設計をお聞きして、オーダーメイドで必要な保障をご提案しています。大切なご家族をお守りするためのご契約をお預かりし、万一の時には単に保険金を「お支払いする」のではなく、愛情や想いとともに「お届けする」という文化を、当社は創業以来、大切にまいりました。

当社のライフプランナーは、そんな企業姿勢を対面でお客さまにお伝えし、さらにご満足いただいたお客さまからいただくご紹介によって支えられてまいりました。今回、顧客の推奨意向を反映した社外調査で第一位に選出されたことは、お客さまからのご紹介によって30年間成長を続けてきた当社にとって大変喜ばしいものとして受け止めております。

今後ともライフプランナーがお客さまの「生涯のパートナー」となり、最高のサービスをご提供できるよう努めてまいります。

<調査概要>

■NTTコム オンライン NPS®ベンチマーク調査2018 生命保険部門

■調査方法: NTTコム オンラインによる非公開型インターネットアンケート

■調査期間: 2018年5月9日(水)~2018年5月15日(火)

■有効回答者数: 6,952名

■回答者の属性: 【性別】男性:53.9%、女性:46.1%

【年代】20代以下:7.8%、30代:14.9%、40代:21.3%、50代:19.4%、60代以上:36.7%

■URL: <https://www.nttcoms.com/service/nps/report/lifeinsurance/>

※Net Promoter®およびNPS®は、ペイン・アンド・カンパニー、フレッド・ライクヘルド、サトメトリックス・システムズの登録商標です。



<別紙> 参考資料 「NPS®(ネットプロモータースコア)とは?」、「プルデンシャル生命 その他の社外調査結果」

<参考資料>

●NPS®(ネットプロモータースコア)とは？

(NTTコム オンラインHP(NPS®とは:<https://www.nttcoms.com/service/nps/summary/>より引用)

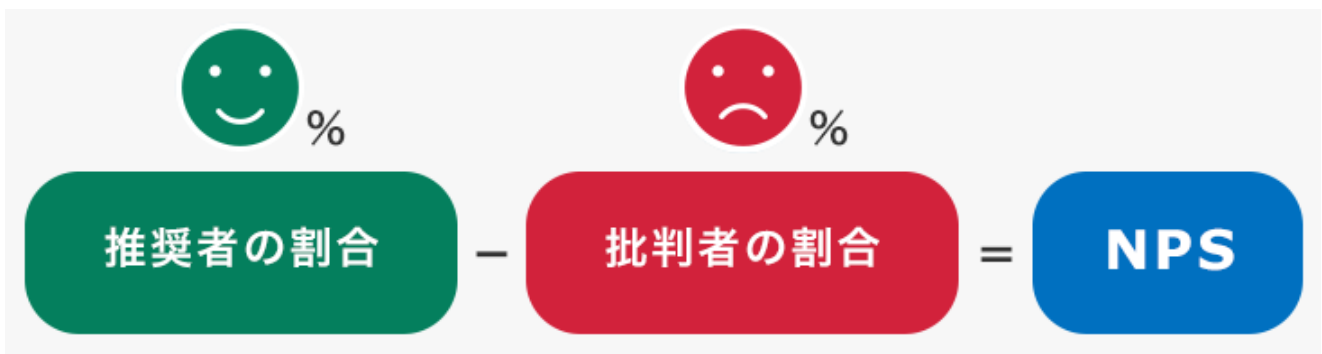
NPS®とは「Net Promoter Score(ネットプロモータースコア)」の略で、顧客ロイヤルティを測る指標です。NPS®は事業の成長率との高い相関があることから、欧米の公開企業では3分の1以上が活用しているとも言われており、日本でも顧客満足度に並ぶ新たな指標として注目を浴びています。



NPS®を測るには、「あなたはこの企業(製品/サービス/ブランド)を友人や同僚に薦める可能性は、どのくらいありますか?」という質問を行い、0～10の11段階で評価をしてもらいます。NPS®アンケートではこの非常にシンプルな聞き方でスコアを把握します。

アンケートの回答に応じて、「推奨者」、「中立者」、「批判者」の3つのタイプに顧客を分類します。推奨者は、再購入比率が群を抜いて高く、紹介客の多くがこのタイプの顧客からの紹介です。逆に批判者は、否定的なクチコミにより、新規顧客の購入意欲に水を差し、従業員の意欲をそぐ存在とさえなります。

NPS®スコアの計算方法は非常にシンプルで、推奨者から批判者の割合を引いて出てきた数値がNPS®の値となります。



●プルデンシャル生命 その他の社外調査結果

プルデンシャル生命は2018年J.D.パワー顧客満足度調査(※)において、史上初の全3調査で1位を達成しました(「保全手続」では3年連続の1位、「請求対応」では4年連続の1位)。3調査すべてで「顧客対応」のファクターにおいて業界トップの評価をいただきました。



※J.D. パワー「2018年生命保険契約満足度No.1」「2018年生命保険保全手続満足度No.1」

「2018年生命保険金請求対応満足度No.1<同率1位>」

<http://jdpower-japan.com/ranking/>