

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

2019年9月13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 NTTコム オンライン NPS®ベンチマーク調査 2019 生命保険部門で2年連続第1位に選出されました

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「NTTコム オンライン NPS®ベンチマーク調査 2019」生命保険部門で第1位に選出されました。同調査での1位選出は2年連続となります。

NPS®とは「Net Promoter Score(ネットプロモータースコア)」の略で、顧客の推奨意向を測る指標です(別紙参照)。当社は今年「お客さまの声を大事にする姿勢」や「担当者の知識の豊富さ」などの項目で、好意的なコメントを数多くいただきました。

<調査概要>

- NTTコム オンライン NPS®ベンチマーク調査2019 生命保険部門
- 調査方法: NTTコム リサーチによる非公開型インターネットアンケート
- 調査期間: 2019年5月16日~21日
- 有効回答者数: 6,180名
- URL: <https://www.nttcoms.com/service/nps/report/lifeinsurance/>



※Net Promoter®およびNPS®は、ベイン・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。

当社では、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(営業社員)が、お客さまにオーダーメイドの保障をご提案し、ご契約をお預かりしています。そして、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「お届けする」という文化を、1987年の創業以来大切にしてきました。

当社のライフプランナーは、そんな姿勢を対面でお客さまにお伝えし、ご満足いただいたお客さまにご紹介いただくことによって支えられてまいりました。当社では今回の結果を喜ばしいものと受け止め、今後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。

<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えます。

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2019年J.D. パワー顧客満足度調査(※)において、全3調査で2年連続の1位を受賞しました。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「2019年生命保険契約満足度No.1」「2019年生命保険保全手続満足度No.1」

「2019年生命保険金請求対応満足度No.1」

<https://japanjdpower.com/ja>

