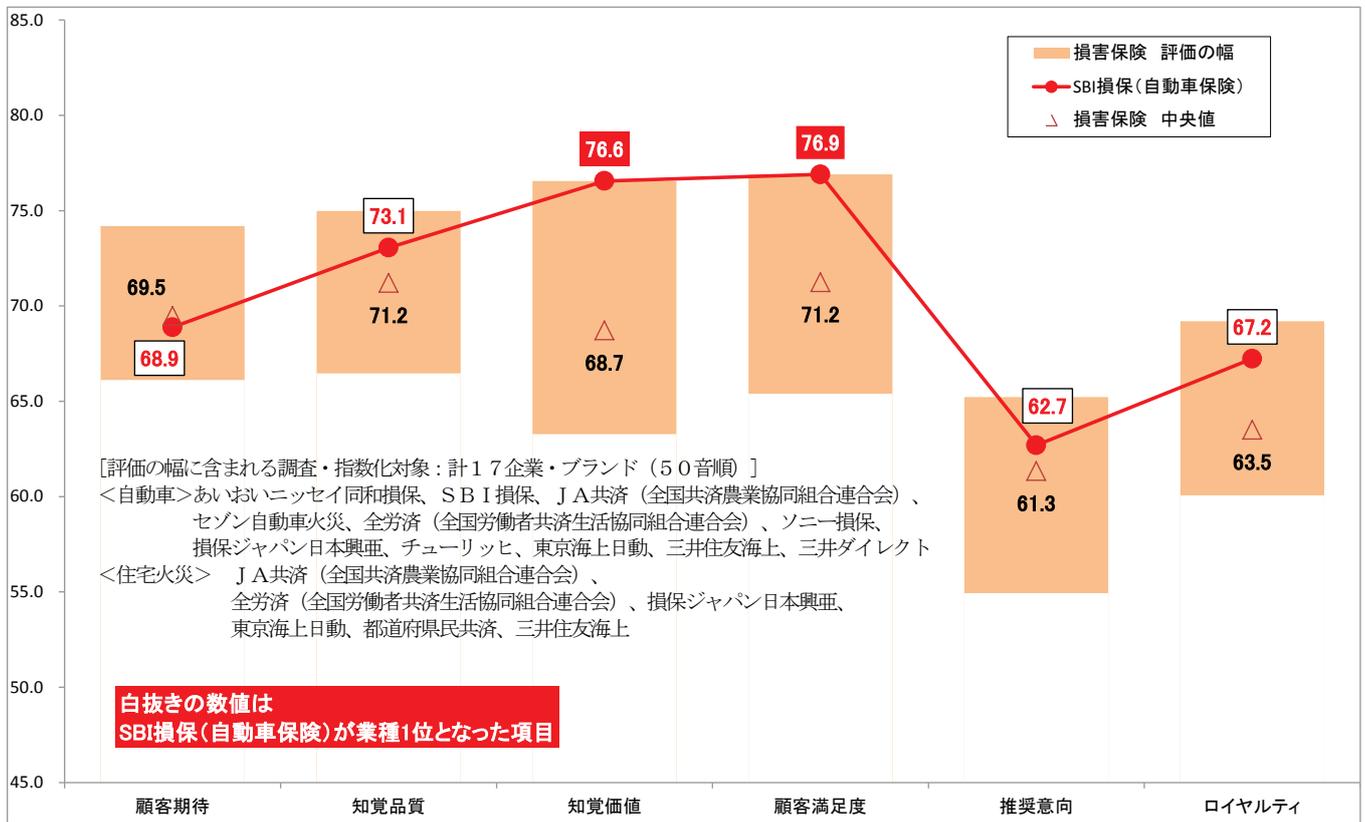


顧客満足度1位は、高い知覚価値（コストパフォーマンス）が評価された「SBI 損保」（自動車保険）となりました。2位は初調査となる「セゾン自動車火災」（自動車保険）、続いて「ソニー損保」（自動車保険）、「都道府県民共済」（住宅火災保険）、「チューリッヒ」（自動車保険）の順となりました。

順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足度	推奨意向	ロイヤルティ
1	74.2 三井住友海上 [自]	75.0 ソニー損保 [自]	76.6 SBI 損保 [自]	76.9 SBI 損保 [自]	65.2 チューリッヒ [自]	69.2 都道府県民共済 [住]
2	チューリッヒ [自] /	東京海上日動 [自] /	セゾン 自動車火災 [自] /	76.1 セゾン 自動車火災 [自]	ソニー損保 [自]	SBI 損保 [自]
3	東京海上日動 [自] (同点2位)	三井住友海上 [自] (同点2位)	都道府県民共済 [住] (同点2位)	75.7 ソニー損保 [自] /	東京海上日動 [自]	セゾン 自動車火災 [自]
4	ソニー損保 [自]	チューリッヒ [自]	チューリッヒ [自] /	都道府県民共済 [住] (同点3位)	三井住友海上 [自]	全労済 [住]
5	セゾン 自動車火災 [自]	SBI 損保 [自]	ソニー損保 [自] (同点4位)	73.6 チューリッヒ [自]	セゾン 自動車火災 [自]	三井住友海上 [自]
6	損保ジャパン 日本興亜 [自]	セゾン 自動車火災 [自]	全労済 [自]	73.1 三井 ダイレクト損保 [自]	SBI 損保 [自]	ソニー損保 [自]
7	三井 ダイレクト損保 [自]	三井 ダイレクト損保 [自]	三井 ダイレクト損保 [自]	72.9 全労済 [自]	三井 ダイレクト損保 [自]	全労済 [自]
8	あいおいニッ セイ同和損保 [自]	損保ジャパン 日本興亜 [住]	全労済 [住]	72.1 三井住友海上 [自]		損保ジャパン 日本興亜 [住]
9	東京海上日動 [住]	損保ジャパン 日本興亜 [自]	三井住友海上 [自]	71.2 全労済 [住] / 東京海上日動 [自] (同点9位)	都道府県民共済 [住] / 三井住友海上 [住] (同点8位)	東京海上日動 [自]

※[自]：自動車保険、[住]：住宅火災保険。



※「損保ジャパン」と「日本興亜損保」が合併し、「損保ジャパン日本興亜」となりました。当該企業・ブランドの回答者には、合併前の企業・ブランドで選定条件を満たされた方も回答者として含んでいます。

※本年度の調査では、順位、評価の幅に、「セゾン自動車火災」と「都道府県民共済」が追加されています。

※順位、評価の幅に含まれない調査対象：計3企業・ブランド

参考値として、選定条件を満たしていない「あいおいニッセイ同和損保」（住宅火災保険）、「アクサダイレクト」（自動車保険）、「イーデザイン損保」（自動車保険）を調査しています。