



## ドイツ Autohaus 誌の自動車ブランド保険評価で 7 年連続 1 位を獲得

2019年12月18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メーカーブランド保険のディーラー満足度調査において、7年連続・通算9度目の総合1位を獲得しましたので、お知らせします。

### 1. 背景

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、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。調査にあたっては、マーケットリサーチ会社が技術認定機関と協力し、ディーラーに対する調査を行っています。

### 2. 概要

自社ブランド自動車保険を持つ15メーカー・ブランドの約450ディーラーを対象に、約700件の聞き取り調査を実施。今年度の評価項目は、「自動車保険商品内容」、「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」の8分野、19項目に及んでいます。

ADE・TIMが運営する現地トヨタ保険は、評価分野8つのうち7つの分野で昨年度から評定が上昇し、今年度は19評価項目の全てにおいて1位を獲得しました。過去最高得点となる総合得点1.45ポイント※を取得し、この結果7年連続、通算9度目の総合第1位を獲得しています。お客さま満足度向上に向け、より高い知識・高品質で迅速かつお客さまに寄り添った対応を心掛け、さらなるサービス品質向上に努めてきました。また、ディーラーにおける現場研修を強化し、評点上昇に繋げています。

他ブランド自動車保険も含めた調査全体では19項目中16項目で評点が悪化するなど、他ブランド保険が苦戦しているなか、現地トヨタ保険は昨年度の総合得点1.51ポイントから上昇し、「自動車ブランド保険業界のベンチマークであり、圧倒的」と評価されました。

※各販売店が評価項目に対して1(最高得点)~6(最低得点)段階で評価

### 3. 今後の展開

ADE・TIMにおいては、今後も改善活動に邁進し、次年度も全項目1位獲得を目指します。

また、引き続きディーラーをはじめとしたパートナーとの連携を強化し、お客さまのご期待にお答えすることができるサービス・対応に向けて、取り組んでいきます。

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「レジリエントで持続可能な社会」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。



主に貢献しているSDGs目標

