

NEWS RELEASE

No. 18—2

2018年5月21日

(公財)損害保険事業総合研究所

調査報告書「保険会社等における顧客評価の収集手法と 分析・活用」を発刊しました

公益財団法人 損害保険事業総合研究所（理事長 佐野清明）は、このたび、調査報告書「保険会社等における顧客評価の収集手法と分析・活用」を発刊しました。

情報通信技術の発達や SNS などの情報通信サービスの急速な普及により、インターネット上における顧客の評価や口コミが、保険会社を選ぶうえでより大きな意味を持つようになり、保険会社にとって、顧客一人ひとりからの評価を向上させることが益々重要になってきています。このような状況を受け、諸外国の保険会社等は、様々な角度から顧客の評価を収集・分析し事業に活用しています。

本調査は、こうした取組を把握することにより、わが国の保険会社が今後どのような顧客評価手法を採用し、どのように活用するかを検討する際の参考となることを目的に実施しました。調査報告書では、主な顧客評価収集手法の概要と、ドイツ、イギリス、フランス、米国、中国およびわが国の保険会社等が実際に利用している顧客評価収集手法、ならびに顧客評価の分析・活用方法の事例を中心に紹介しています。

本調査報告書（A4 判 195 ページ）の購入を希望される方には、在庫がある限り実費（税込 3,090 円＋送料無料）で頒布いたします。

購入方法については、当研究所ウェブサイト（<http://www.sonposoken.or.jp/>）をご覧ください。

本件に関するお問い合わせ先

〒101-8335 千代田区神田淡路町 2 - 9
公益財団法人 損害保険事業総合研究所
研究部 矢吹（TEL：03 - 3255 - 1761）
ご購入に関するお問い合わせ先
企画総務部（TEL：03 - 3255 - 5511）

この資料は、保険関係業界紙各社へ同時に配付しております。

別紙

(公財) 損害保険事業総合研究所作成の調査報告書
「保険会社等における顧客評価の収集手法と分析・活用」の概要

<概要>

- 作成年月 2018 年 3 月
- 定価 3,090 円 (税込、送料無料)

<掲載項目>

目次

はじめに

第 I 章 調査概要

1. 調査の目的
2. 調査の対象
3. 顧客評価に関わる用語
4. 調査結果の概要
5. まとめ

第 II 章 顧客評価中心経営の系譜

第 III 章 顧客評価の収集手法と関連指標

第 IV 章 事例紹介

※保険会社等における以下の取組を紹介

- ・採用している顧客評価収集手法
- ・顧客評価の分析・活用事例 (業務改善、経営指標としての活用 等)

参考文献

以上