

2025年度 お客様満足度調査結果報告書

2026年2月
マーシュローカージャパン株式会社
代表取締役社長 村山知生

私どもマーシュローカージャパン株式会社は、2025年11月にお客様満足度調査を実施致しました。

本調査は、お客様本位の業務運営方針実践の一助とすることを目的として、2020年より開始致しました。2025年度の調査回答率は64%と、多くのお客様にご協力いただきましたことに深く御礼申し上げます。

ここに簡単な調査結果の概要と総括を報告致します。

今回の調査結果を今後の企業活動に積極的に活かし、より一層お客様のご要望、ご期待にお応えできるよう取り組んでまいります。

<調査概要>

調査期間： 2025年11月10日～2025年11月21日
調査方法： メールにて案内、記載URLにアクセスし回答頂く方式
調査依頼数： 71社
調査回答数： 46
回答率： 64%

<総括>

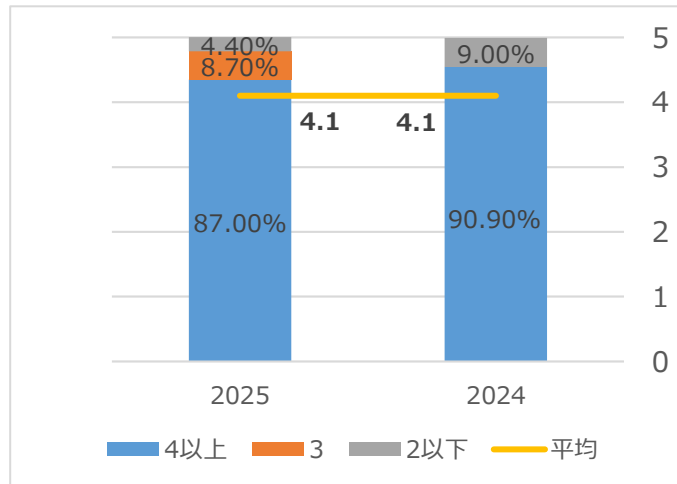
当社ではお客様の声に真摯に耳を傾け、それを企業活動に積極的に反映することを基本方針としております。今回のお客様満足度調査では、全体として高い評価をいただく一方、改善が求められる点も明らかになり、多くの重要な気づきを得る機会となりました。特に「総合満足度」や「事業内容および業種に関する担当者のレベル」、「専門知識レベル」について前年度を上回る評価をいただけたことは、日頃の取り組みの成果と受け止めています。今後の高い評価の維持とさらなる改善に向けて取り組んでまいります。

加えて、今後は、AI活用やDXの推進に伴う課題に対しては、リスクマネジメントの観点から支援を行い、お客様の企業価値向上に寄与していく所存です。調査結果を踏まえ、デジタル技術の活用によるサービスの質とスピードの向上を一層推進し、変化するニーズに的確に応える変革を継続して進めてまいります。

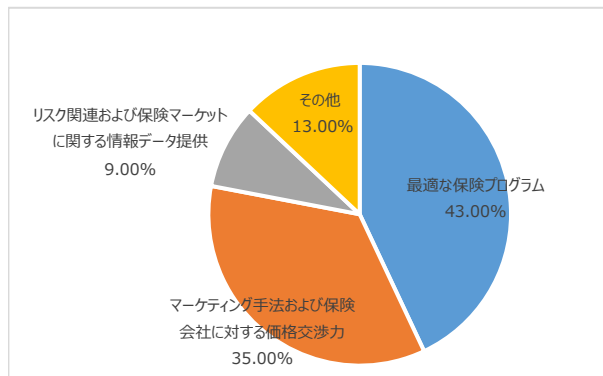
<調査結果>

Q1 弊社全般について総合的な満足度を教えてください

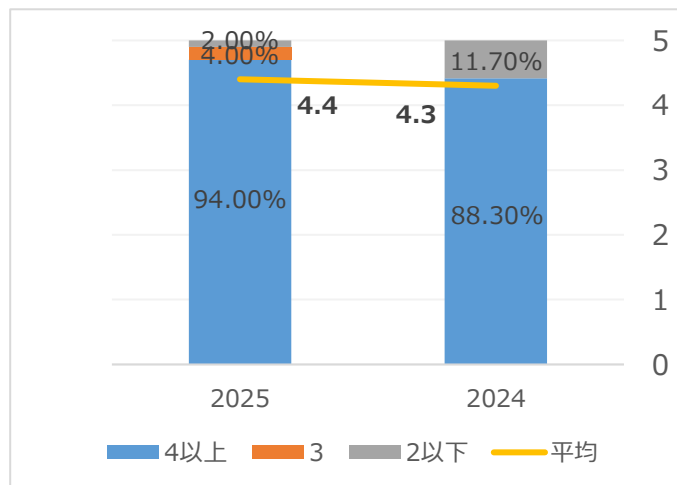
(5段階：1. 非常に不満 ⇒ 5. 大変満足)



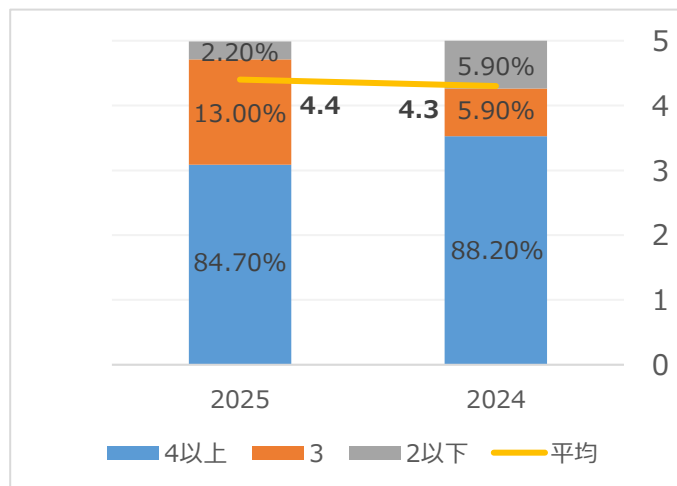
Q2 満足度を決定する上で最も重視する要因について教えてください



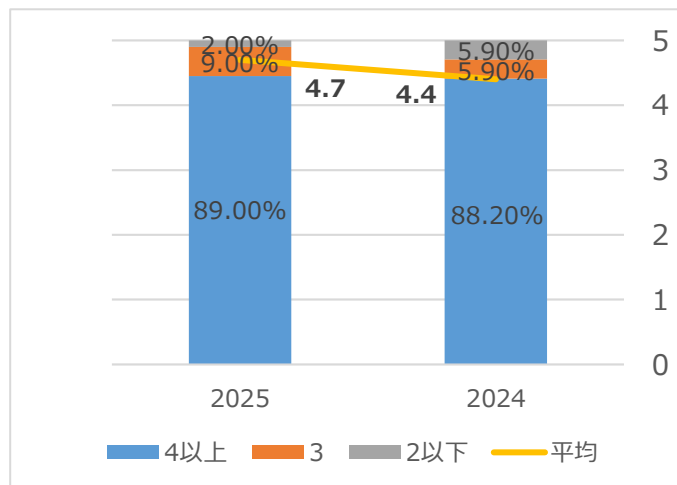
Q4 貴社の事業内容および業種に関する弊社担当者の理解度について評価して下さい
(5段階：1. 非常に不満 ⇒ 5. 大変満足)



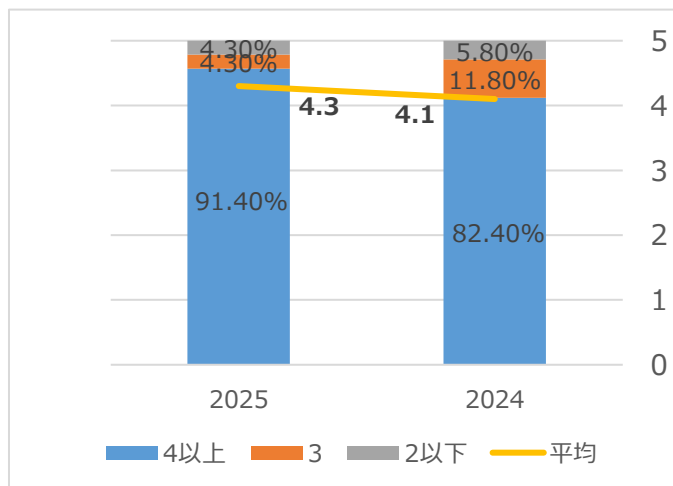
Q5 弊社担当者のリスクマネジメントに関する専門知識レベルについて評価して下さい
(5段階：1. 非常に不満 ⇒ 5. 大変満足)



Q6 弊社担当者は、貴社の問い合わせにタイムリーで的確な対応をしているか満足度を教えてください
(5段階：1. 非常に不満 ⇒ 5. 大変満足)

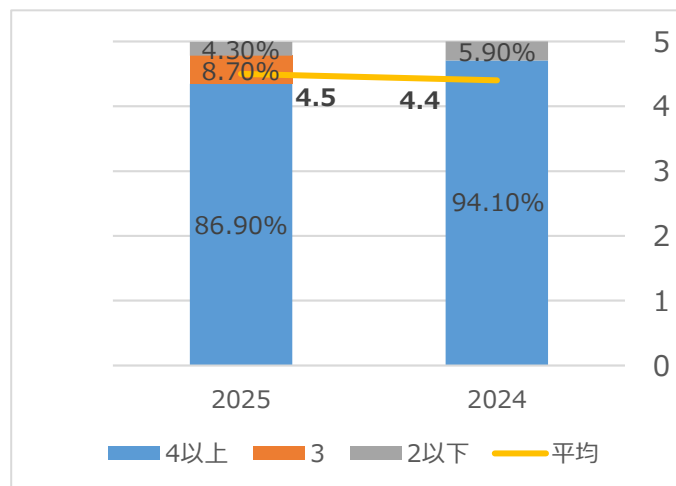


Q7 弊社担当者が提供する資料や保険商品の説明の分かり易さについて評価して下さい
(5段階：1. 非常に分かりにくい ⇒ 5. 大変分かりやすい)



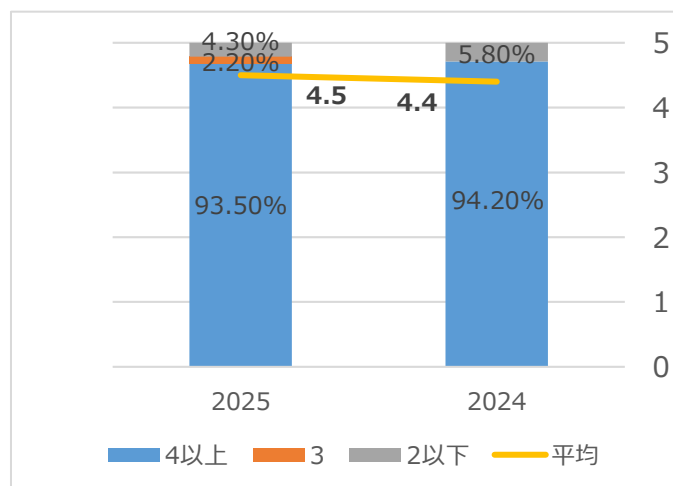
Q8 弊社担当者は、適切なタイミングで、更改契約の案内やキックオフミーティングの実施、また、その後の更改作業を実施しているかご評価下さい

(5段階：1. 全くしていない ⇒ 5. 大変よくしている)



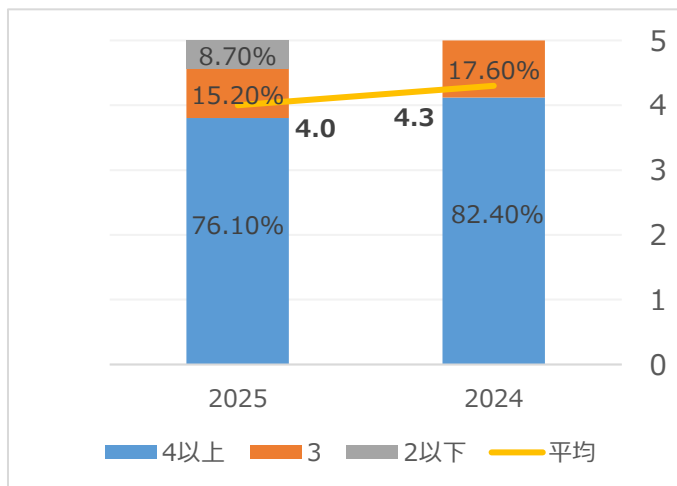
Q9 弊社担当者は、保険契約の手配にあたり貴社の意向の確認を行い、結果的にその意向は、手配された保険契約に反映されましたか？

(5段階：1. 全く反映していない⇒ 5. 大変良く反映されている)



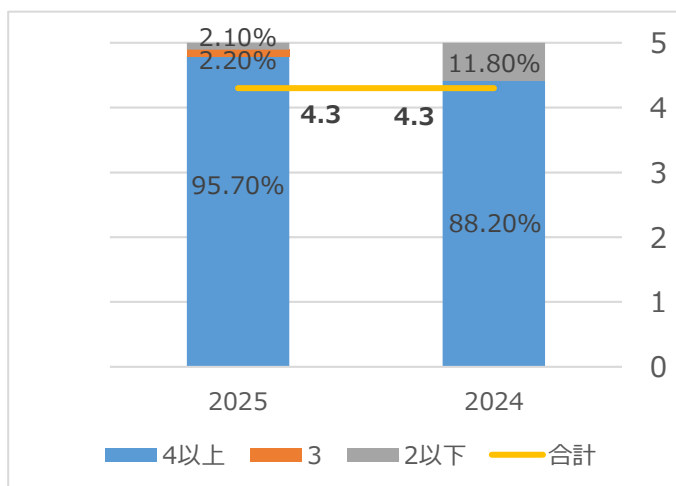
Q10 弊社担当者は、気候変動、ESG、等のトレンドを含め、リスク関連や保険マーケット等の情報をタイムリー発信し、貴社の取り組みについてコミュニケーションを取っていますか？

(5段階：1.全くとっていない/2.ほとんどない/3.やや取っている/4.よく取っている/5.非常によく取っている)

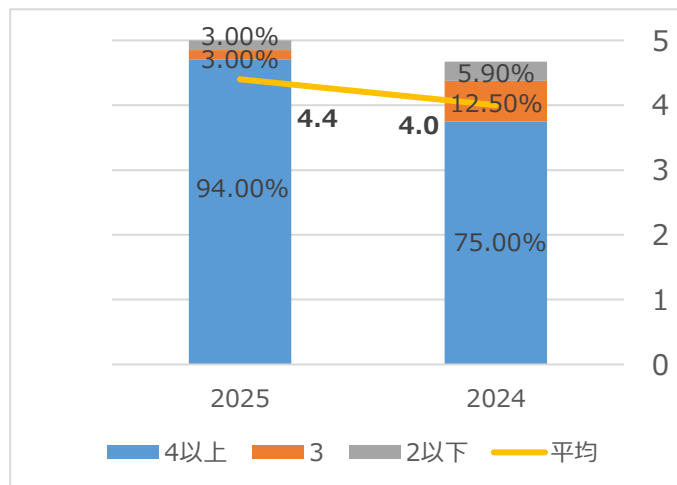


Q11 保険契約書類（請求書、申込書、保険証券等）に関して不備や遅れはありましたか？

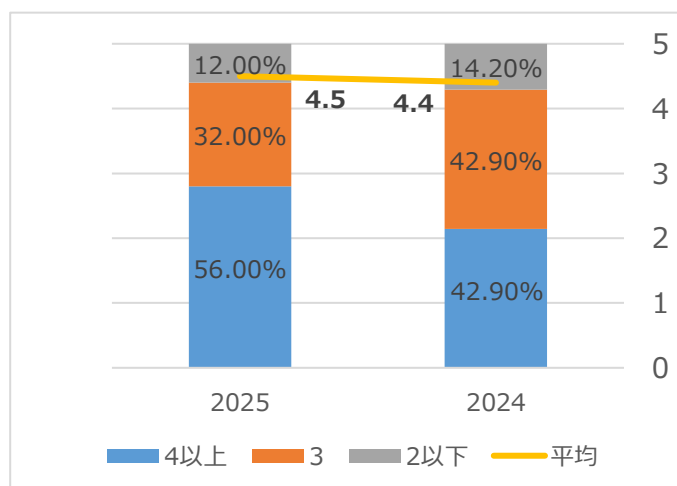
(5段階：1.不備や遅れが非常に多い/2.多い/3.やや多い/4.ほとんどない/5.全くない)



Q12 事故発生時の弊社のクレーム対応サービス、アドバイスについて評価して下さい
(5段階：1. 非常に不満 ⇒ 5. 大変満足)

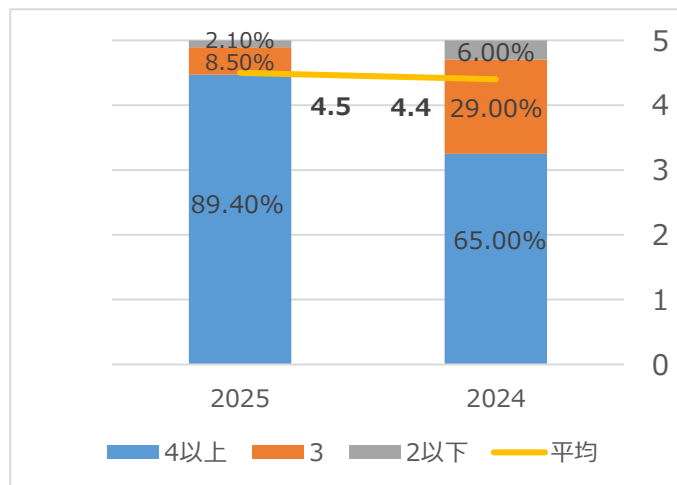


Q13 弊社海外オフィスによるサービスについて評価して下さい
(5段階：1. 非常に不満 ⇒ 5. 大変満足)

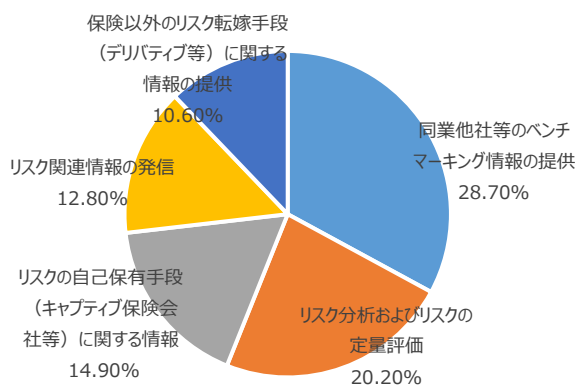


Q14 弊社を他社に紹介または推薦したいと思えますか？

(5段階：1. 絶対したくない ⇒ 5. 絶対したい大変満足)



Q15 弊社に期待するサービスについて教えてください (複数回答可)



<改善に向けて>

近年の日本における財物保険マーケットのハード化により、企業は保険料の上昇や補償の縮小に直面しており、ベンチマークを活用した自社の位置づけ確認や新たな保険種目への関心が高まっています。加えて、ロシア・ウクライナ紛争や米中・米欧の対立先鋭化などの地政学的リスクの高まり、材料費の上昇や円安による物価上昇は、企業のリスクマネジメントに直接的・間接的な影響を与えています。

こうした状況下において、保険会社各社の引受は、リスク実態や過去の損害状況に応じて条件が二極化する傾向が顕著です。そのため、通常より契約更改作業を早期に開始し、市場動向を的確に把握するとともに、お客様のリスク情報を精緻に収集・分析した上でマーケティングを行い、複数の保険会社・契約条件を想定して選択肢を確保することが重要と考え、これを実行してまいります。

また、今回の調査でも明らかになった通り、お客様の満足度を左右する最重要要素は「最適な保険プログラムの提案力」です。当社はリスクマネジメントの総合力を発揮するため、国内外のステークホルダーとの連携をさらに強化し、専門性を結集して最良の提案を行ってまいります。

不確実性が増す環境においては、従来提供してきたプロフェッショナルサービスの質とスピードをデジタル技術により高めるとともに、お客様の声を反映してサービスメニューと付加価値を見直し・拡充し、変化するニーズに応じたソリューション提供を通じてお客様の課題解決に貢献してまいります。