



2023年10月20日  
オリックス生命保険株式会社

## J.D. パワー 2023年カスタマーセンターサポート満足度調査 SM

### <金融業界編>

#### 生命保険会社部門で総合満足度1位を受賞

～「利用のしやすさ」「説明の丁寧さ／対応の丁寧さ」など3項目で最高評価～

オリックス生命保険株式会社（本社：東京都千代田区、社長：片岡 一則）は、このたび、株式会社 J.D. パワー ジャパン（本社：東京都港区、社長：山本 浩二）が発表した「J.D. パワー 2023 年カスタマーセンターサポート満足度調査 SM<金融業界編>」の生命保険会社部門において、総合満足度1位に選ばれましたのでお知らせします。

本調査は、金融機関における商品・サービスに関する困りごとの解決や各種問い合わせ、情報収集でカスタマーセンターサポートを利用したお客さまを対象※に、利用状況や各種経験、満足度を聴取し明らかにするものです。

当社は、「利用のしやすさ」「用件に対し提供された情報や回答内容の適切さ」「説明の丁寧さ／対応の丁寧さ」の3つの評価項目で最高評価をいただき、1位を受賞しました。

当社は、今後もお客さまに寄り添ったサービスのご提供を続け、信頼していただける保険会社であり続けられるよう努めてまいります。

※ 「コールセンター」、「オペレーターによるチャットサポート（有人チャット）」、「自動応答によるチャットサポート（AI チャットボット）」、「メール問い合わせ／問い合わせフォーム」、「FAQ（よくある質問）ページ」を利用したお客さまが対象

#### <本調査の概要>

- 実施期間：2023年7月下旬～8月上旬
- 調査方法：インターネット調査
- 調査対象：金融機関においてカスタマーセンターサポートを利用した方（20歳～74歳）
- 調査回答者数：5,850人（生命保険会社部門）

※詳細は、J.D. パワーのプレスリリースをご確認ください。

[2023年カスタマーセンターサポート満足度調査<金融業界編> | J.D. Power \(jdpower.com\)](#)

以上

<報道関係者からのお問い合わせ先>

オリックス生命保険株式会社 コーポレートコミュニケーション部 TEL：03-4212-4034