

保険クリニック 「外出自粛中の保険相談」で調査

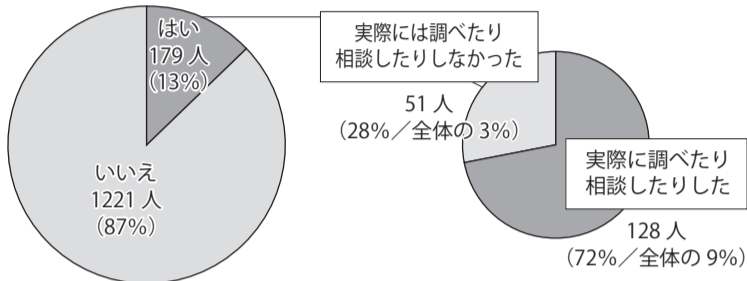
メール・チャットでの相談に高いニーズ

保険ショップ「保険クリニック」はこのほど、新型コロナウイルス感染症の拡大を受けて、どれだけの人が保険の加入や見直しを検討したか、また、外出自粛の状況においてどのような手段で保険の相談をしたいと思っているかなどについてアンケート調査を実施した。5月7日～5月8日にわたり、20～65歳の男女1400人を対象にウェブアンケートを実施した。以下、調査結果の概要を紹介する(図表は保険クリニックリリースを基に作成)。

I. 新型コロナウイルス感染症の拡大を受けた、保険の検討有無とその手段について

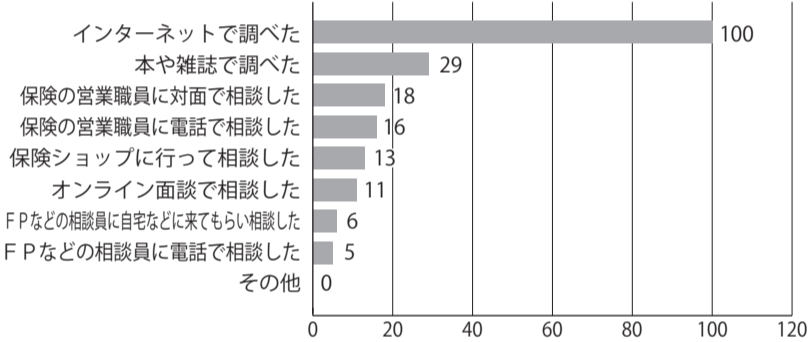
新型コロナウイルス感染症の拡大を受けて「保険の見直しや加入を検討したか」、見直しや加入を検討した場合、「実際に保険を調べたり相談したりしたか」を聞いたところ、1400人のうち、179人が保険の見直しや加入を検討したと回答し、そのうち128人が実際に保険を調べたり相談したりしたと回答した。

Q1. 新型コロナ感染症の拡大を受けて、保険の見直しや加入を検討したか
Q2.(Q1で「はい」と答えた人に) 実際に保険を調べたり相談したりしたか



新型コロナウイルス感染症の拡大を受けて、実際に保険を調べたり相談したりした人に、その方法について聞いたところ、「インターネットで調べた」という回答が最も多かった。また、保険の営業職員や保険ショップで対面での相談のほか、オンライン面談を使用した人もいた。

Q3. (Q2で「はい」と答えた人に) どのような手段で保険を調べたり相談したりしたか(複数回答)

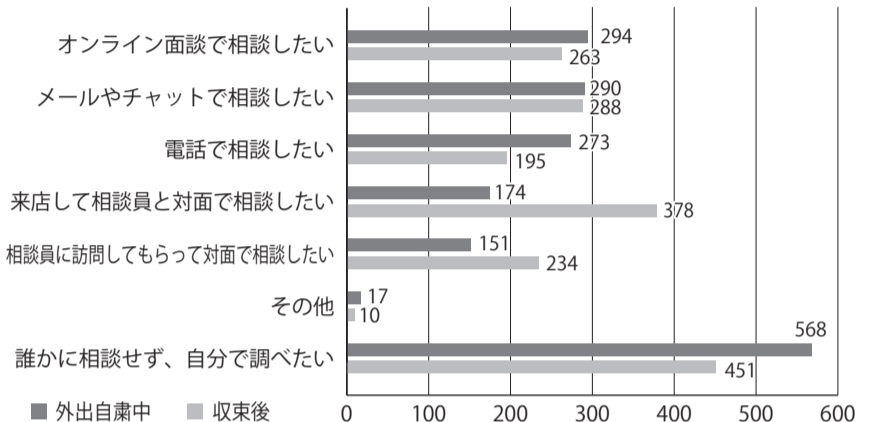


「来店して相談員と対面で相談したい」については二つの場合で回答数200以上の大差がついたのに対し、「オンライン面談で相談したい」については回答数30ほどと差はわずかだった。このことから、コロナウイルス感染症拡大の影響を考慮しない場合、多くの人は面談での相談を希望しているものの、オンライン面談が実際の対面かについてはこだわらない傾向にあることが分析できる。

また、メールやチャットといった手軽な相談方法は、新型コロナウイルス感染症拡大の影響にかかわらず需要が高いことが見て取れる。

Q4. 外出自粛が続いた場合、どのような手段で保険の相談をしたいか(複数回答)

Q5. 感染症の拡大収束後、自由に外出できるようになってからはどのような手段で保険の相談をしたいか(複数回答)



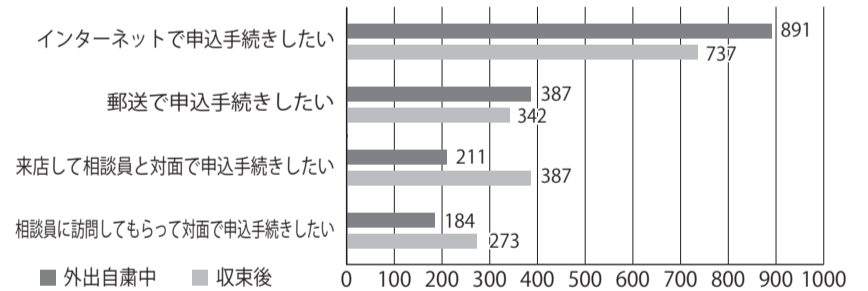
一方、どのような手段で保険の申し込み手続きをしたいかについて、「新型コロナウイルス感染症の拡大による外出自粛における場合」と「新型コロナウイルス感染症の拡大が収束し自由に外出ができるようになってからの場合」とで聞いた。

外出自粛における場合は「インターネットで申し込み手続きしたい」「郵送で申し込み手続きしたい」といった非対面での手続きを希望する回答が多く、一方で「来店して相談員と対面で申し込み手続きしたい」「相談員に訪問してもらって対面で申し込み手続きしたい」といった対面での手続きを希望する回答は少ない結果となった。

特に、「インターネットで申し込み手続きしたい」「来店して相談員と対面で申し込み手続きしたい」の回答数は、二つの場合で150以上の差があった。新型コロナウイルス感染症の影響を考慮しなければ来店での申し込み手続きを希望している人も、外出自粛における状況下では、来店を避けてインターネットを活用したい意向があるものと分析できる。

Q6. 外出自粛が続いた場合、どのような手段で保険の申し込み手続きをしたいか(複数回答)

Q7. 感染症の拡大収束後、自由に外出できるようになってからは、どのような手段で保険の申し込み手続きをしたいか(複数回答)



II. 新型コロナウイルス感染症の拡大による外出自粛の状況下における保険の相談・申し込み手続き手段の選択動向について

どのような手段で保険の相談をしたいかについて、「新型コロナウイルス感染症の拡大による外出自粛における場合」と「新型コロナウイルス感染症の拡大が収束し自由に外出ができるようになってからの場合」とで聞いた。

外出自粛における場合は、非対面となる「オンライン面談で相談したい」「メールやチャットで相談したい」「電話で相談したい」との回答がいずれも20%前後と多く、一方で「来店して相談員と対面で相談したい」「相談員に訪問してもらって対面で相談したい」との回答は10～12%と少ない結果となった。