2026 年 10 月 29 日
東京海上日動あんしん生命保険株式会社

NPS®ベンチマーク調査 2026 生命保険部門コンタクトセンター調査 第 1 位受賞

東京海上日動あんしん生命保険株式会社(取締役社長 浅野 收二、以下「当社」)は、NTT ドコモビジネス X 株式会社(代表取締役社長:稲葉 秀司、以下「NTT ドコモビジネス X 社」)が実施した、NPS®ベンチマーク調査 2026 生命保険部門コンタクトセンター調査において、第 1 位を受賞しましたのでお知らせします。

1. NPS®ベンチマーク調査について

NPS®ベンチマーク調査とは、顧客ロイヤルティを測る指標である「NPS®」を把握し、企業の改善活動を促進するために、NTT ドコモビジネス X 社が 2016 年から実施しているランキング調査です。

【参考】

NPS(R)とは「Net Promoter Score(ネットプロモータースコア)」の略で、「友人や同僚に薦めたいか」という質問への回答から算出される、顧客ロイヤルティを測る指標です。



2. 高く評価をいただいたポイント

当社は、カスタマーセンターにおける「期待を超える応対・情報提供」や「説明のわかりやすさ」、「問題解決までの総合的なスピード」といった点において高い評価をいただきました。

これからも、お客様一人ひとりに寄り添ったわかりやすく丁寧な応対に努めるとともに、「お客様の声」を真摯に受け止め、商品・サービスや業務の改善に活かしてまいります。

調査概要

- 調査対象業界:生命保険会社(13 社)
- 調査方法:非公開型インターネットアンケート
- 調査期間:2026/8/21(金)～2026/8/28(金)
- 有効回答者数:3,035 名
- 調査結果 URL:https://www.nttcoms.com/service/nps/report/finance_cs/

※Net Promoter®および NPS®は、ベイン・アンド・カンパニー、フレッド・ライクヘルド、サトメトリックス・システムズの登録商標です。

以上