

デジホニュース

一歩ふみだす保険

2022年3月25日

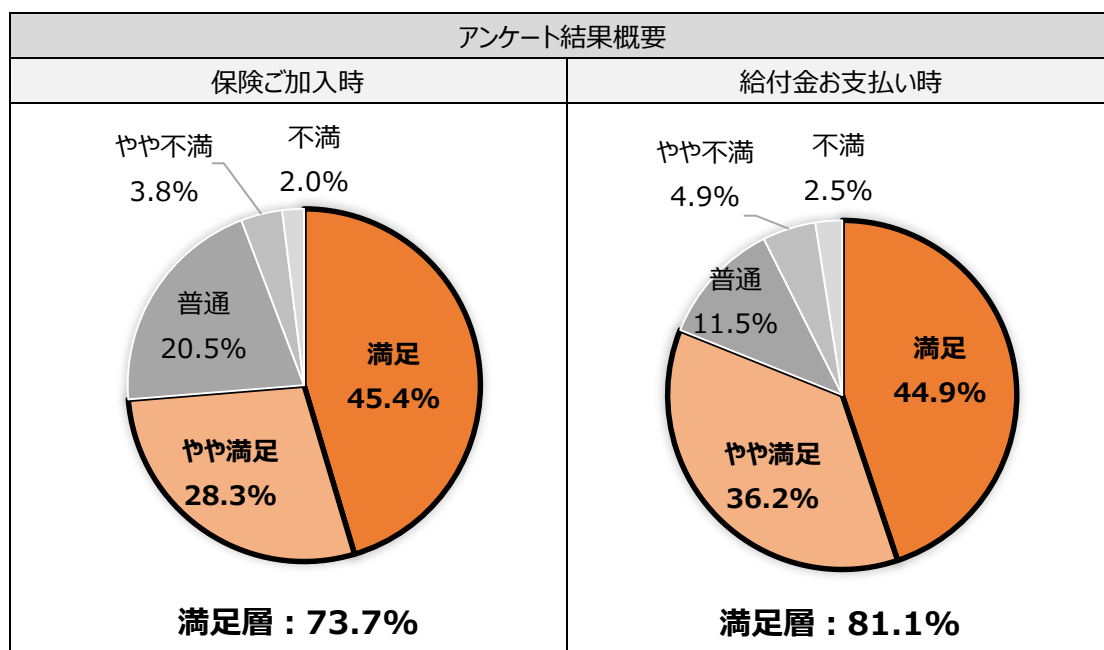
「デジホ」サーベイ

～デジホに関するお客さまアンケートの結果公表～

第一生命と第一スマート少額短期保険にて展開している商品ブランド「デジホ」に関して、商品・サービスの更なる改善のため、保険ご加入時と給付金お支払い時に実施しているアンケート調査を公表致します。

調査の結果、ご加入時・お支払い時において70%以上のお客さまがご満足（やや満足を含む）いただいていることが判明いたしました。一方で、お申込みのプロセスや、お支払事由の複雑さについてのご意見を頂戴しており、こうしたお声を真摯に受け止め、引き続きお客さまに寄り添ったサービス改善に努めてまいります。

1. アンケート結果（有効回答数：3,613件） ※アンケートの実施概要は（参考）欄を参照



2. アンケートのフリーコメント

「デジホ」ご加入者のお客さまからは、「安心」、「簡単」、「手頃」といった声を多くいただいております。



※文字が大きい程、お客さまの声の中で
多かったワードを表しています。

3. お客様よりいただいた代表的な声

いただいた 2,616 件のフリーコメントのうち、代表的な声を紹介致します。



医療現場で働いています。今回の画期的な保険商品に感謝。
職場のみんなに勧めています。ありがとう。
(50代女性 2021年5月 コロナ mini サポ保険に加入)

コロナにかかって給付金をいただき、保険がとても大事ということが理解できました。後遺症の医療費が割と高かったので、助かりました。

(20代男性 2021年8月 コロナ mini サポ保険に加入)



簡潔、手軽、わかりやすい、保障も価格も重たすぎずちょうどいい。
(30代男性 2021年9月 所得保障保険に加入)

便利で若者にはおすすめてできるかもしれませんが、スマホに慣れてない人は大変かも。聞きたい事があっても問い合わせがメールだけなので少し不安。
(30代女性 2021年8月 コロナ mini サポ保険に加入)



デジホ デジホ デジホ デジホ デジホ デジホ デジホ デジホ

4. 上記以外にいただいた声（一部抜粋）

☆ 保険ご加入時の声

- 😊 契約時にスマホで申込完結できるのが良い。(40代男性 2021年7月 所得保障保険に加入)
- 😊 パートタイムで働いており、仕事を休めばその分収入が減ってしまいます。
そんな方は沢山いらっしゃるはずですが。ニーズに合った素晴らしい保険だと思いました。
(50代女性 2021年8月 コロナ mini サポ保険に加入)
- 😊 3ヶ月単位で保険期間が定められているから、気軽に入りやすい。
(30代女性 2022年1月 コロナ mini サポ保険に加入)
- 😞 保障額の変更ができなくて残念。(50代女性 2021年9月 所得保障保険に加入)
- 😞 クレジットカードを持っていないと申し込めないのが残念です。
(50代男性 2022年1月 コロナ mini サポ保険に加入)

☆ 給付金お支払い時の声

- 😊 丁寧に対応していただき、コロナで不安な中、本当にありがとうございました！
(10代男性 2021年9月 コロナ mini サポ保険に加入)
- 😊 自宅療養で買い物に行けず宅配などお金がかさんだので10万円は助かります☆
(30代女性 2022年2月 コロナ mini サポ保険に加入)
- 😊 手続きがとてもスムーズで場所や時間を選ばずとても良い。
(30代男性 2022年2月 コロナ mini サポ保険に加入)
- 😞 コロナの場合はどのような書類が必要か明確にしてくれたら分かりやすかった。
(30代男性 2022年2月 コロナ mini サポ保険に加入)
- 😞 請求の状況が確認出来ず、ネットで手続きをしているのに遅いと感じた。
(50代男性 2022年2月 コロナ mini サポ保険に加入)

5. お客様の声をいただき改善した事例（抜粋）

事例 1	
お客様の声	契約を更新しない時はどこから手続きすれば良いか分からなかった。 (40代男性 2021年8月 コロナ mini サポ保険に加入)
改善内容	マイページ上の「更新関連手続き」ボタン名称を、「更新拒否/更新拒否の取消」に変更する改善を実施致しました。 (2022年8月)

事例 2	
お客様の声	コロナにかかった場合、請求時に必要な書類を明確に案内してほしかった。 (30代男性 2022年2月 コロナ mini サポ保険に加入)
改善内容	請求手続き時、新型コロナウイルス感染した場合の必要書類が分かるよう画面上のご案内表示を変更する改善を実施致しました。 (2022年2月)

上記のように、デジホは多様化するニーズに合わせた商品・サービスを迅速かつ柔軟にご提供するため、お客様の声を踏まえた改善（お手続き導線の改善、お支払い対象ケースのご案内表示改善等）を今後も引き続き実施してまいります。

(参考：アンケートの実施概要)

実施の概要		
調査期間	2021 年 4 月 9 日 ～ 2022 年 2 月 28 日	
調査方法	ウェブアンケート	
回答数	ご契約の成立時：3,370 件	給付金のお支払い時：243 件
満足層の基準	デジホでは、5段階評価のうち4以上の評価を満足層としております。	

以上