

# デジホニュース

## 一歩ふみだす保険

2023年3月30日

### 2022年度「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～

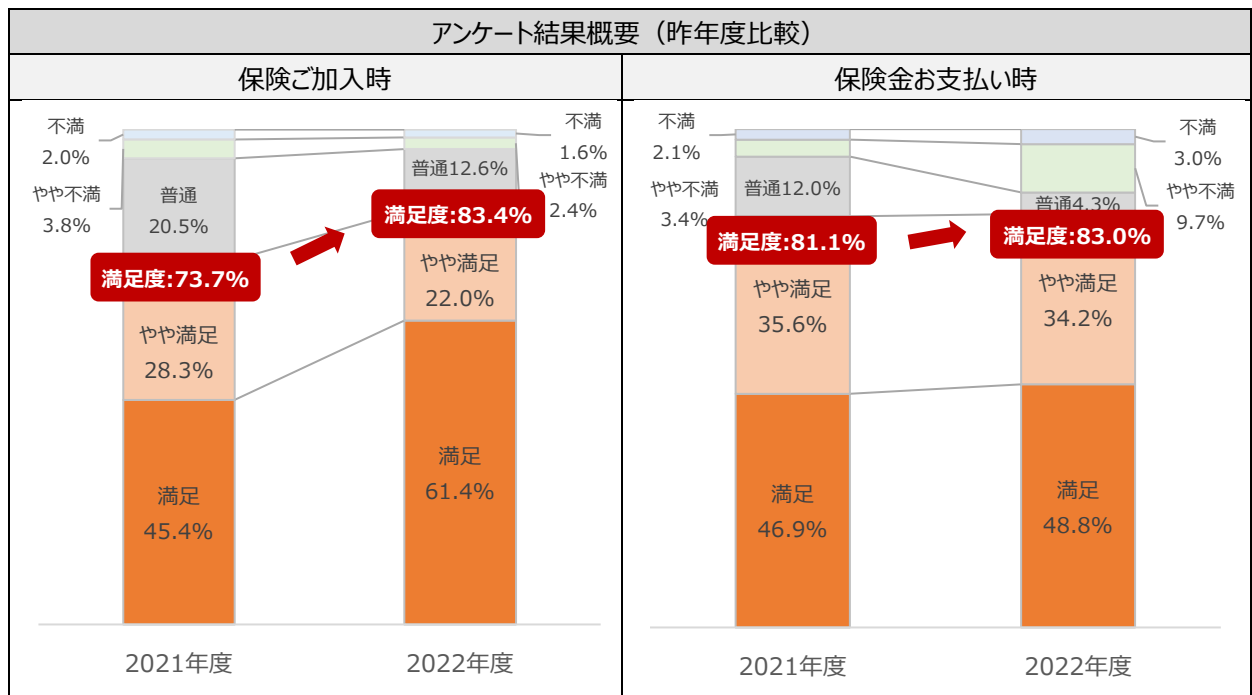
第一生命と第一スマート少額短期保険にて展開しているデジタル完結型保険ブランドの「デジホ」に関して、商品・サービスの更なる改善のため、保険ご加入時と保険金お支払い時に実施しているアンケート調査を公表致します。

#### <2022年度の振り返り>

2022年度は、新型コロナウイルス感染症の感染者数の増加にともない、感染に不安を感じられた多くのお客さまにデジホ商品(所得保障保険、特定感染症保険)にご加入いただき、たくさんの安心をお届けすることができました。また、保険金請求件数の急増により、一時期、お支払いに時間を要することもありましたが、お客さまに一日でも早く保険金をお届けしたいという思いから、迅速・丁寧な対応を心掛け、お支払事由に該当された全てのお客さまに保険金をお届けすることができました。

上記対応の結果、保険ご加入時、保険金お支払い時いずれも昨年度を上回る80%以上のお客さまにご満足いただいております。多くの感謝の声をいただきました。一方、保険金のお支払いが遅くなったことに対するご指摘や、特定感染症保険のご契約の更新を停止したことに対するご意見も頂戴しております。デジホでは、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を提供できるよう努めてまいります。

#### 1. アンケート結果(有効回答数:4,703件) ※アンケートの実施概要は(参考)欄を参照



## 2. お客さまよりいただいた代表的な声

いただいた 2,836 件のフリーコメントのうち、デジホ商品ならではの声を紹介致します。



わからないことをメールで質問したら、すぐに返信がきて安心感があった。他のどの保険会社よりも保険金請求手続き、手続き完了までがスムーズで早く、やりやすかった。ありがとうございました。  
(30代女性 2022年6月 コロナ mini サポほけんの保険金を請求)

ネット操作に問題ない同世代には良いと思う。一方、人によりけりだがネット操作が上手くない人には勧めにくいと感じた。  
(30代男性 2022年6月 コロナ mini サポほけんの保険金を請求)



スマホのみで簡単に契約でき、問い合わせの対応も早く多くの人に勧めたいです。  
(20代男性 2022年7月 所得保障保険に加入)

こんなに早く給付のご連絡をいただけるとは思っていませんでした。ありがとうございます。申込や請求手続きも非常に簡単でした。今後、ネットで手続きできる生命保険を検討したいと思います。  
(50代女性 2022年7月 コロナ mini サポほけんの保険金を請求)



## 3. 上記以外にいただいた声(一部抜粋)

### ◇ 保険ご加入時の声



職業等関係なく、保障の対象になるのはとても助かります。

(20代女性 2022年4月 コロナ mini サポほけんに加入)

月額ワンコインで10万円の保障が受けられるのはとても魅力的です。手続きもとても簡単でよかったです。(30代女性 2022年7月 所得保障保険に加入)



友人に紹介したら契約してコロナ感染時に助かったとのこと。

(40代女性 2022年7月 コロナ mini サポほけんに加入)



第一生命の窓口のご担当者さまには、いつもお世話になっております。そのため、選ばせて頂きました。(50代男性 2023年1月 所得保障保険に加入)



感染者が増えて掛け金が高くなるのは仕方ない事だと思いますが、この先もできるだけ手頃な値段で加入出来れば有難いです。

(30代女性 2022年7月 コロナ mini サポほけんに加入)



アプリ等でより簡単に手続きが出来ると尚使いやすかったです。(他社の申し込みの際にとっても簡単に出来る印象を持ったアプリがあった為)

(40代男性 2022年8月 所得保障保険に加入)

◇ 保険金お支払い時の声

- 😊 フリーランスにとって、この保険サービスは魅力的であり、働く支えとなるので、是非知ってもらいたい。  
(30代女性 2022年9月 所得保障保険の保険金を請求)
- 😊 保険金があることで有給休暇を使わずに収入の補填ができたのでとても助かりました。  
(50代女性 2022年8月 コロナ mini サポほけんの保険金を請求)
- 😊 医療従事者として勤務する中で感染症の感染は避けられないと思っていたので、今回実際に感染し保険に入っていて良かったと感じました。  
(20代男性 2022年8月 コロナ mini サポほけんの保険金を請求)
- 😞 何かわからない事があった時に対応してくれる電話サポートがあれば良かった。  
(40代男性 2022年5月 コロナ mini サポほけんの保険金を請求)
- 😞 請求から給付金確定までの速さはとてもよいが、掛金の幅が大きすぎて安定しない。  
(40代男性 2022年5月 コロナ mini サポほけんの保険金を請求)

◇ その他の声

- 😊 電子マネーで保険金が振り込まれたのですが、わざわざ ATM に行ってお金を引き出さず、振り込まれたその場でスマホの電子マネーを使って買い物ができるなんて、とても便利だと思いました。  
(40代男性 2022年8月 コロナ mini サポほけんの保険金を請求)
- 😞 今回9月に更新なのですが、保険料がこんなに高くなるなんて知らなかった。  
(30代男性 2022年9月 コロナ mini サポほけんの更新保険料に関する声)
- 😞 私が加入している保険は11月末で満了となり、次回は契約更新できないと通知がありました。一年以上契約更新を続けてきましたので、非常に残念です。  
(20代男性 2022年11月 コロナ mini サポほけんの更新停止に関する声)

4. お客様の声をいただき改善した事例

事例 1	
お客様の声	保険金請求手続きをしたのですが、請求口座の銀行支店名を間違えてしまいました。A 駅前支店を A 支店へ修正してください。 (40代女性 2022年5月 コロナ mini サポ保険の保険金を請求)
改善内容	保険金受取口座の入力画面上、支店名を間違えないよう注意文言を記載し、画面上表示される支店名の横に支店番号を追加し、識別しやすいよう改定しました。 (2022年5月対応済み)

事例 2	
お客様の声	生命保険料控除証明書が電子ファイルで届いておりますが、紙の証明書で発行できませんか？ (30代男性 2022年2月 所得保障保険に加入)
改善内容	電子ファイルをダウンロード・印刷する手順を既存の FAQ へ追記し、お客様が年末調整・確定申告時に迷わないよう改定しました。 (2023年2月対応済み)

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、お客さま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の改善等)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	2022年4月1日 ~ 2023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:127件      保険金のお支払い時:4,576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