

# デジホニュース

## 一歩ふみだす保険

2024年4月26日

### 2023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～

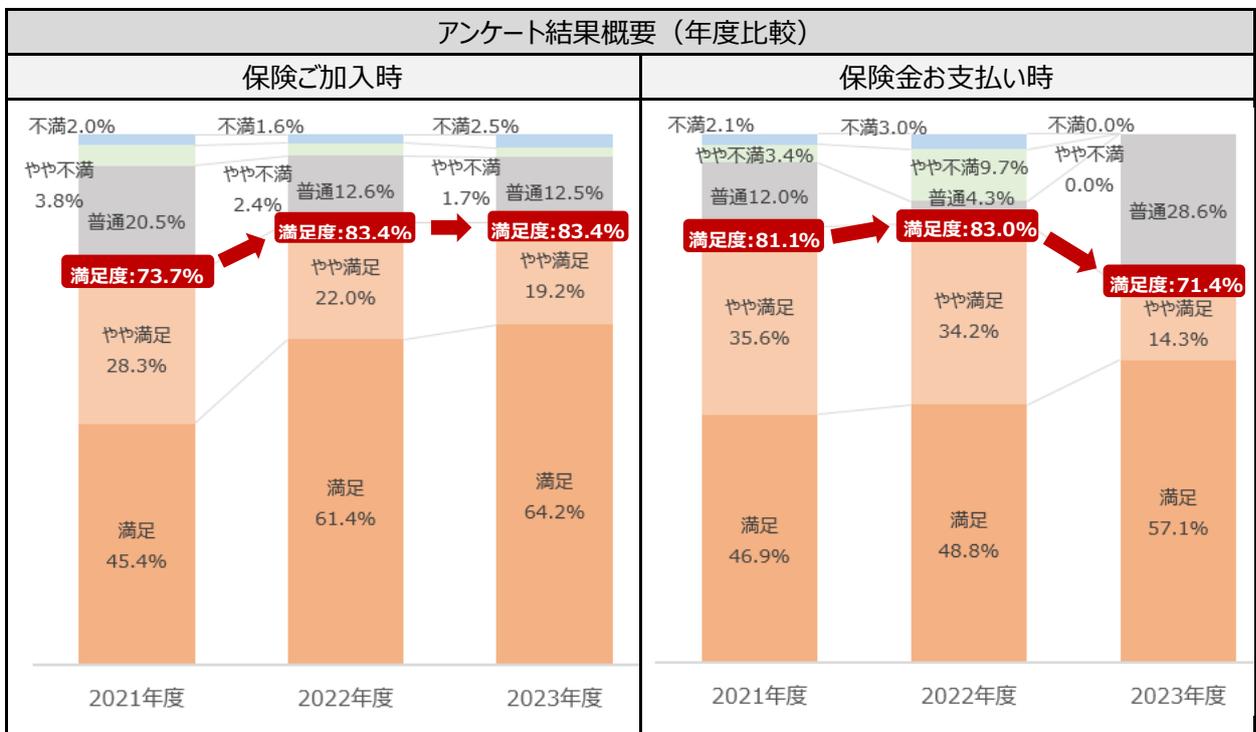
第一生命と第一スマート少額短期保険にて展開しているデジタル完結型保険ブランドの「デジホ」に関して、商品・サービスの更なる改善のため、保険ご加入時と保険金お支払い時に実施しているアンケート調査を公表いたします。

#### <2023年度の振り返り>

2023年度は、医療保険「みまもリスク」および「トラベルキャンセル保険」の販売を開始し、「航空券キャンセル費用保険」をソラシドエア社へ展開するなど、新商品の追加や販路の拡充を推進いたしました。これにより、デジホ商品は、6商品(所得保障保険、定期保険、航空券キャンセル費用保険、家事代行費用保険、医療保険、トラベルキャンセル保険)に拡充され、より多くのお客さまにデジホを体験していただく機会を提供することができました。また、保険金の請求に対しては、昨年を引き続きお客さまに一日でも早く保険金をお届けしたいという想いから、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、保険ご加入時においては80%以上、保険金お支払い時には70%以上のお客さまにご満足いただいております。デジタルでの手続きがわかりやすかったという声をいただいた一方、エラーとなりマイページにログインできなかったという指摘や、入力時の説明の充実を求める声もいただいております。デジホでは、こうしたお客さまの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:127件) ※アンケートの実施概要は最下の(参考)欄をご参照ください



## 2. お客様よりいただいた代表的な声

アンケートでいただいた32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いたします。



進め方も簡単で、意外と必要な保険。こんな簡単に手続きができるのは神です。一年間の保障だけでもありがとうございます。  
(40代女性 2024年2月 所得保障保険に加入)

請求に必要な書類が最低限の内容で分かりやすく、入力等も少なく、スマホだけで手続きが可能な点が簡潔で良い。  
(40代男性 2024年2月 医療保険「みまもリスク」の給付金を請求)



メールでの質問にも答えていただきありがとうございました！すぐに返信をいただいたので、決めることができました！  
(20代女性 2023年10月 医療保険「みまもリスク」に加入)

初めて申し込みましたが、簡潔でわかりやすかったし、1席500円なら安い方かな？と思ってかけてみました！4ヶ月後の旅行予定なので体調もどうなるか分からないし、安心感があります！  
(20代女性 2024年2月 航空券キャンセル費用保険に加入)



## 3. 上記以外にいただいた声(一部抜粋)

◇ 保険ご加入時の声

- 😊 簡単な手続きで親切な商品だと思います。  
(40代女性 2023年4月 所得保障保険に加入)
- 😊 内容がとても分かりやすく記載されていた。  
(30代女性 2024年3月 所得保障保険に加入)
- 😊 早く知っていたらもっと良かった。  
(年齢不明 女性 2024年2月 航空券キャンセル費用保険に加入)
- 😊 在宅で手続きできるのはありがたいです。  
(50代女性 2024年3月 定期保険に加入)
- 😞 他の旅行会社でのキャンセル保険の申し込み手続きは入力項目が少なかった。  
(年齢不明 男性 2024年3月 航空券キャンセル費用保険に加入)
- 😞 システムエラーの連続でログインを5回以上繰り返した。  
(20代女性 2024年3月 所得保障保険に加入)

◇ 保険金お支払い時の声

- 😊 保険金が出たのもあるが、丁寧な対応をしていただいたし、必要書類の添付が非常に簡単だった。また返答が早い。感謝。  
(70代男性 2024年1月 航空券キャンセル費用保険の保険金を請求)
- 😊 簡単に手続きできたから。ありがとうございました。  
(60代男性 2023年11月 航空券キャンセル費用保険の保険金を請求)
- 😞 行き帰り別々にチケットを購入した場合、該当する補償事由によっては、帰りの補償を受けられないのがやや残念。  
(50代女性 2024年3月 航空券キャンセル費用保険の保険金を請求)

◇ その他の声

- 😞 今回申し込みをした安価な補償の他に、台風などの気象も補償する総合タイプと二種類あれば良いと思った。  
(50代女性 2024年2月 航空券キャンセル費用保険に加入)
- 😞 保険金支払いが電子マネーであってもかまわないが、使えないお店があるので、いろいろな場所で利用できるとありがたい。  
(年齢不明 女性 2024年3月 航空券キャンセル費用保険に加入)
- 😞 郵便番号や電話番号を入力するとき、ハイフン(ー)は不要、と説明すると良いかも知れません。  
(年齢不明 男性 2024年2月 航空券キャンセル費用保険に加入)

#### 4. お客様の声をいただき、2023年度に改善した事例

事例 1	
お客様の声	FAQ(家事代行費用保険一どのようなときに補償を受けられますか?)で説明されている事例①②③に具体的な金額を例示してほしい。「合計して 15,000 円」という箇所がよくわかりません。
改善内容	事例①②③について、お客さまあてに具体的な金額をすぐにメールで説明 FAQ の事例も具体的な事例内容を記載し、補償期間、補償金額を明示 (2023年7月対応済み)

事例 2	
お客様の声	給付金に必要な書類が分かりにくい、FAQに見本のような画像も添えてほしい。
改善内容	医療保険の主要な必要書類について、見本画像を FAQ に記載 (2023年9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、お客様の声を踏まえた改善(お手続き導線の改善、お手続きしやすい情報の充実等)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	2023年4月1日 ~ 2024年3月31日
調査方法	ウェブアンケート
回答数	ご契約の成立時: 120件   保険金のお支払い時: 7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