



一歩ふみだす保険

2025年4月30日

2024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。

<2024年度の振り返り>

2024年度は、販路の拡充および新商品を追加し、より多くのお客さまにデジホを体験いただくことを目指しました。

販路の拡充については、6月に「トラベルキャンセル保険」を株式会社ベネフィット・ワンのサービス利用者向けに提供したことをはじめ、7月にはソラレ ホテルズ アンドリゾーツ株式会社が運営するホテル利用者向けに提供するなど、多くの提携先との協業を実現することができました。

また、新商品については、8月には、スカイマーク株式会社向けに「航空券キャンセル費用保険」の補償内容を一部追加・変更した「スカイマーク推し活おうえん保険」（正式名称：航空券キャンセル費用保険（補償対象事由変更特約付））の販売を開始しました。これにより、ご家族やペット（犬または猫）の急な入院等によるキャンセルといった従来の補償内容のみならず、目的地でのイベントの中止や延期によるキャンセルも補償の対象とするなど、補償内容の一部拡大を実現しました。この結果、より多くのお客さまに、やむを得ず航空券をキャンセルした際に発生するキャンセル料負担への安心を提供することができました。

さらに、12月には、一般社団法人スポーツ能力発見協会（DOSA）の測定会に参加されるお子さま向けに、参加日当日の万が一のケガによる入院・手術の保障を提供する「傷害保険」の販売を開始しました。

これらの取り組みにより、デジホ商品について、販路・新商品の拡充を実現し、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、昨年に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。

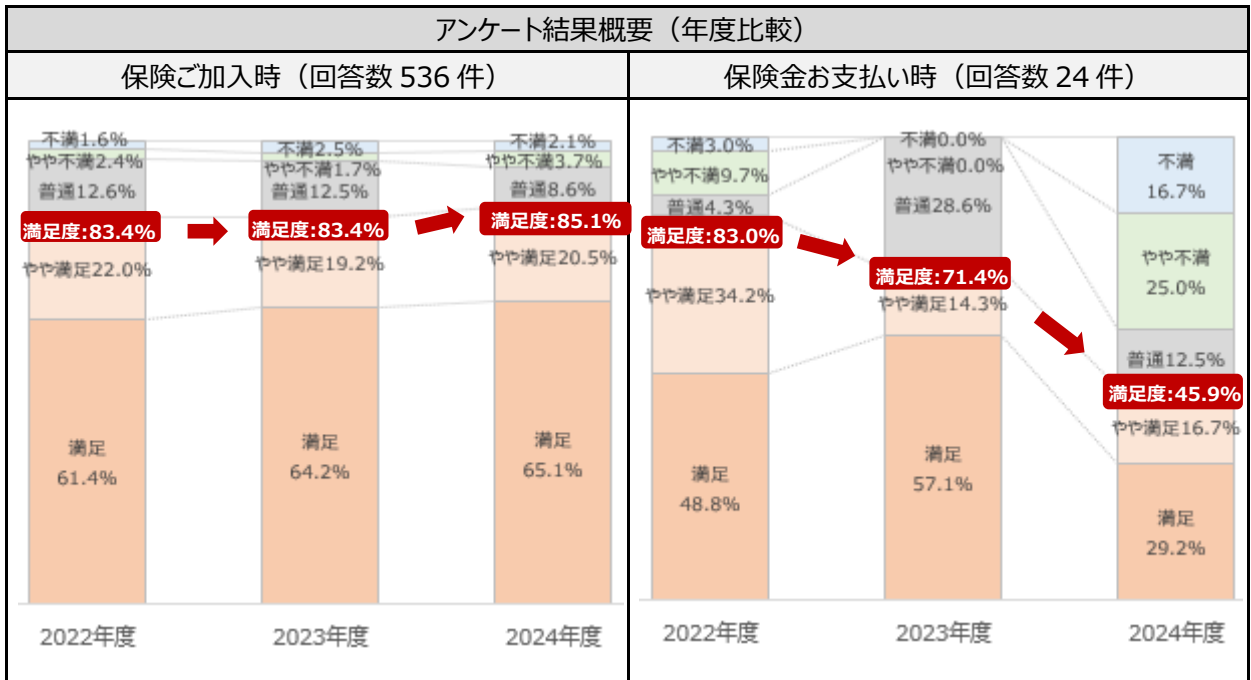
上記対応の結果、保険ご加入時においては、昨年度に続き80%以上のお客さまにご満足いただくことができました。一方、保険金お支払い時においてご満足いただいたお客さまの占率は、昨年度から低下し、約45%となりました（昨年度の満足占率は71.4%）。

保険金の請求手続きに関しては、「デジタルでの手続きが便利でスムーズ」といった声をいただく一方で、「添付する画像を撮影することが難しい」「アップロードのデータ容量が少ない」といったデジタル手続きの仕様や品質の向上を求める声もいただきました。

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：560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162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。



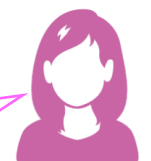
加入前に不明な点など、メールでのやりとりで分かりやすく説明していただき、助かりました。手続きもしやすかったです。（30代女性 2025年1月 航空券キャンセル費用保険に加入）

保険を使用しないことを祈るばかりです。簡易に入力できて時間もかからずありがたい限りです。（30代男性 2025年1月 航空券キャンセル費用保険に加入）



給付金の請求に手間が掛からずわかりやすく、書類があればすぐに請求できるので安心できた。（50代女性 2025年3月 医療保険「みまもりスク」の給付金を請求）

ライブなどで遠征することが多いので、500円の「推し活保険」はすごく助かります！（年齢不明女性 2025年1月 航空券キャンセル費用保険の給付金を請求）



3. 上記以外にいただいた声（一部抜粋）

◇ 保険ご加入時の声

- 😊 シンプルで申し込みやすく、よかったです。
（30代女性 2024年10月 医療保険「みまもリスク」に加入）
- 😊 これから先、何か起こって給付金請求をした時に素早い対応をしていただける事を願います。
（50代男性 2025年3月 医療保険「みまもリスク」に加入）
- 😊 子供が小さいので急な体調不良等、柔軟に対応していただけるのがうれしいです。
（30代女性 2024年9月 トラベルキャンセル保険に加入）
- 😊 申し込みフォームは分かりやすく、入力回数も少なくすんなり申し込みできて高評価。
（50代男性 2024年9月 航空券キャンセル費用保険に加入）
- 😊 先々の仕事の状況による心配がありますので、こういった保険は助かります。安心料です。
（50代女性 2024年8月 航空券キャンセル費用保険に加入）
- 😊 このような保険があればと思いながら、諦めつつ航空券の予約をしていたので、不安もなくなりました。
（40代女性 2024年10月 航空券キャンセル費用保険に加入）
- 😊 無料ですが保険には入れて少し安心が増えました。シングルマザーのお友達にもお勧めしたい。
（40代女性 2024年10月 所得保障保険に加入）
- 😞 初めて申し込みをしましたが、航空会社で登録したメールアドレスで手続きを進めるとしてしまいました。もう少し工夫をお願いします。
（年齢不明 女性 2025年2月 航空券キャンセル費用保険に加入）
- 😞 航空会社のホームページから申し込んでいるのに、IDとパスワードを入力しなくても良い仕様にして欲しい。
（60代男性 2024年9月 航空券キャンセル費用保険に加入）
- 😞 スマホで操作すると購入内容を確認するための画面の切り替えが面倒
（40代女性 2024年8月 航空券キャンセル費用保険に加入）

◇ 保険金お支払い時の声

- 😊 急な自己都合にも誠実に対応していただき感謝しております。これからも何かありましたらよろしく願いいたします。ありがとうございました。
（50代男性 2024年6月 航空券キャンセル費用保険の保険金を請求）
- 😊 ライブなどで遠征することが多いので、500円の「推し活保険」は凄く助かります！
（年齢不明 女性 2025年1月 航空券キャンセル費用保険の保険金を請求）
- 😊 給付金の請求に手間が掛からず分かりやすく、書類があればすぐに請求出来るので安心できた
（50代女性 2025年3月 医療保険「みまもリスク」の保険金を請求）
- 😞 添付するものが多すぎる。
（50代男性 2024年11月 航空券キャンセル費用保険の保険金を請求）
- 😞 航空会社のホームページからこちらの保険に加入したが、領収書が航空会社のホームページ上では取得できない。リンクを貼るならその辺りも連携して当然だと思う。
（40代男性 2024年12月 航空券キャンセル費用保険の保険金を請求）
- 😞 アップロードする際のデータ容量が低く設定されているため、ファイルを圧縮するなどしなければならず、やや不便です。
（年齢不明 男性 2024年12月 航空券キャンセル費用保険の保険金を請求）
- 😞 画像を撮るのが難しい。メールをスクショしても見づらい。
（50代 性別不明 2025年1月 航空券キャンセル費用保険の保険金を請求）
- 😞 何回もエラーになりやり直しさせられた。不愉快です。
（20代男性 2025年2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

- 😊 重要事項説明書に具体例があると分かりやすいと思いました。（どういケースが OK でどういケースが NG なのか。特に同伴者規定の箇所）
（30代女性 2024年11月 航空券キャンセル費用保険に加入）
- 😞 家族での旅行だと、1人が病気になると他の家族も旅行に行けなくなるため家族全員がキャンセル対応できる保険にして欲しい
（50代男性 2024年10月 航空券キャンセル費用保険に加入）
- 😊 たまたまメールを見返して気が付いたのでよかったけれど、保険申込締め切り日にメールをもらえると嬉しいと思う。
（50代女性 2024年11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、2024年度に改善した事例

事例 1（問い合わせ経由）	
お客様の声	【航空券キャンセル費用保険】 「子どもがインフルエンザなどで発熱した場合などは保険の対象になりますか？」、というお問い合わせを多数いただきました。
改善内容	この事例を説明する動画を作成し、よくあるご質問に投稿いたしました。（2024年11月） 多くの方にご視聴いただき、投稿以降は、このお問い合わせがなくなりました。

事例 2（問い合わせ経由）	
お客様の声	【トラベルキャンセル保険】 保険のお申し込み時に「同行者の入力漏れをした」、と数名のお客様からお申出をいただきました。
改善内容	保険の申込画面について、入力欄を最初閉じていたものを同行者の入力欄を2つ表示する画面の仕様に変更いたしました。（2025年3月） 画面の仕様変更以降は、同行者入力漏れのお申出がなくなりました。

事例 3（アンケートコメント経由）	
お客様の声	航空券キャンセル費用保険（ソラシドエア）の申込手続きについて、「郵便番号や電話番号を入力するとき、ハイフン（-）は不要」、と説明すると良いかも知れません。 （2024年2月）
改善内容	航空券キャンセル費用保険（ソラシドエア）の申込手続きについて、住所、電話番号の入力画面に「ハイフンなしの入力見本」を掲載いたしました。（2024年8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	2024年4月1日 ～ 2025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：536件 保険金のお支払い時：24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

