

2025年度 第一スマート CX 調査レポート

～当社商品に関するお客さまアンケートの結果公表～

Daiichi Life グループの第一スマート少額短期保険株式会社（以下、第一スマート）が提供・販売しているデジタル完結型保険（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（2025年度実施分）の結果を公表いたします。

<2025年度の取組み>

航空券キャンセル費用保険 – 推し活等のイベントの中止・延期の場合の補償を追加 –

2025年度は、5月21日に、航空券キャンセル費用保険（ソラシド あんしん保険・スターフライヤー安心ご予約保険）の商品改定を行いました。これにより、従来の補償に加え、推し活等のイベント参加予定のお客さまが、イベントの中止や延期となってしまった場合のキャンセル費用を補償することができるようになるなど、より多くのお客さまに保険をご利用いただけるよう補償内容の拡充を行いました。

熱中症による点滴注射や入院時の経済的負担をカバーする「熱中症保険」の販売

続いて5月29日には、2025年度第一弾の新商品として、近年、温暖化の影響等により熱中症となる患者の救急搬送人員が増えている背景を踏まえ、熱中症による点滴注射や入院時の経済的負担をカバーする「熱中症保険」の販売を開始しました。

サービス組込型保険「ココヘリ検索・救助費用ほけん『ONE（ワン）』」の販売

さらに、10月9日には、2025年度第二弾の新商品として、AUTHENTIC JAPAN 株式会社が提供する“山岳検索サービス「ココヘリ」”の会員向けに、ココヘリではカバーできない「遭難対策協議会」等によって検索・救助された際にかかる費用を補填する「ココヘリ検索・救助費用ほけん『ONE（ワン）』」の販売を開始しました。また、この「ココヘリ検索・救助費用ほけん『ONE（ワン）』」の販売開始時には、お客さまがお申込みされる際の UI/UX 向上の観点から、ココヘリに登録されているお客さま情報を当社システムに自動的に引き継ぎ、保険申込時のお客さま情報等の入力負荷を軽減する“APIを利用したエンベデッド型”による申込手続を実現することができました。

2025年度は、これらの取組みにより、当社商品について、より多くのお客さまに当社の保険を体験していただく機会を提供することができました。

取組結果 – ご加入時・保険金ご請求時に約8割のお客さまにご満足 –

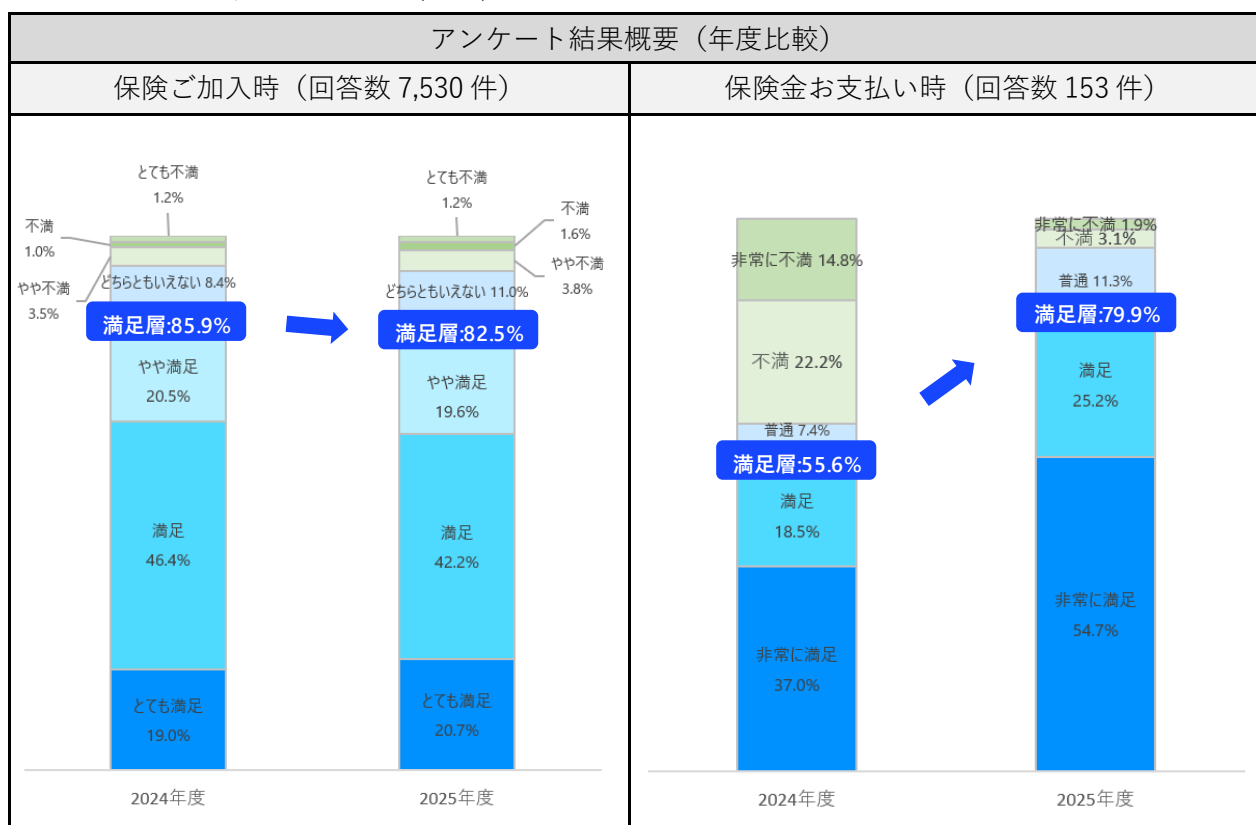
その結果、保険ご加入時においては、昨年度に続き80%以上のお客さまにご満足いただくことができました。また、熱中症保険をはじめとする販売件数の増加に伴い、保険金の請求件数が増えるなかでも、請求手続きに関する問い合わせや査定事務対応を迅速かつ丁寧に実施したことで、保険金請求手続きのしやすさにご満足いただいたお客さまの占率は、昨年度から大幅に上昇し、79.9%となりました（昨年度の満足占率は55.6%）。

加えて、一部の商品において、ご加入時の本人確認にあたり、オンラインでの本人確認（eKYC）の仕組みを導入しました。これにより、オンライン上で本人確認が完了し、即時で契約が成立するなどお客さまの利便性が向上した一方で、「写真撮影がうまくいかない」「本人確認書類の読み取りが完了しない」といった声をいただきました。

当社では、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：7,683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. お客さまよりいただいた代表的な声

アンケートでいただいた1,803件のフリーコメントのうち、デジタル完結型商品ならではの声を紹介いたします。



年々暑くなる中、**高齢の親の分まで一緒に申し込めるのがとても助かりました。**
これで少しでも、もしもの不安が減るのが嬉しいです。
(30代女性 2025年7月 熱中症保険に加入)

対応がすごく早いし、保険に入っている事により気分が悪い時にすぐに病院に行こうと決断できました。万が一に備える為の保険ですが万が一になる前に自分の行動も早くなるのが良かったです。

(40代男性 2025年8月 熱中症保険の給付金を請求)



子供とペットと旅行のため、万が一に備えて加入しました。初めてのグランピング旅行でキャンセル料も安くないため、このような保険があって安心しました。申し込み画面も分かりやすくとても良いと思います。

(30代女性 2025年6月 トラベルキャンセル保険に加入)



台風を懸念して保険に入ろうと慌てて登録しました。出発前に対象ではないと気づき、保険料も割安だったからいいか。くらいの気持ちでしたが、**まさか父が亡くなるとは思いませんでした。パッと保険満了のメールを見て、すごいなあ…**と思い、手続きをしましたが**すぐに入力も終わり良かった**と思いました。

(40代女性 2025年9月 航空券キャンセル費用保険の給付金を請求)



「ココヘリを持っていて、この保険に入らない理由がない」と感じお申し込みさせていただきました。事前に「何かあったときの備え」をしておくことが安心感につながり、心の余裕につながると感じています。費用負担もなく、手続きも分かりやすくすぐにお申し込みが完了できました。

(40代男性 2026年3月 捜索・救助費用保険に加入)



3. 上記以外にいただいた声（一部抜粋）

◇ 保険ご加入時の声

- 😊 最近別の金融機関の本人確認アプリがまったく機能せずストレスフルだったので、貴社の申込スキームのスムーズさに感動しています。
(40代男性 2025年12月 検索・救助費用保険に加入)
- 😊 申し込みに関する部分のシステムレスポンスや必要な情報量などが適切だった。
(40代男性 2025年6月 熱中症保険に加入)
- 😊 スマホで、簡単に手軽に申込ができた上、1日だけというプランがとてもいいなと思いました。
(50代女性 2025年8月 熱中症保険に加入)
- 😊 キャンセル料が高いと感じた中、こちらの保険の案内が有りとても安心しました。やはり急な体調不良が一番心配だったので、掛金も少額でこの様な内容の保険があつて良かったと思います。安心して旅の準備が出来ます。
(50代女性 2025年10月 トラベルキャンセル保険に加入)
- 😊 以前から利用していたら、申し込みにかかる時間がかからず、手続きが早く出来るので、いいです。
(50代男性 2025年10月 航空券キャンセル費用保険に加入)
- 😞 日額プランで申し込みたかったのですが、保険期間を選ぶところで1ヶ月か2ヶ月しか選べず、そこで月額プランになっていることに気づきました。1日プランにするにはタブ切り替えが必要ということがわかりにくく手間取りました。
(30代 女性 2025年6月 熱中症保険に加入)
- 😞 入力する項目が多すぎます。航空券を予約した時点で入力した情報を引き継げるようにしてほしい。メールをみながら予約番号などを入力する作業は、絶対にミスする人がでると思う。
(30代男性 2025年10月 航空券キャンセル費用保険に加入)
- 😞 本人確認の写真撮影のピントが合わせづらい。また画像読み込み精度が低く、マイナンバーカードが期限切れと誤認識された。
(40代男性 2025年11月 検索・救助費用保険に加入)
- 😞 PCで申し込みをしようとしたところ失敗。スマホで再度申し込もうとしたが、メールアドレスに間違いがあると、何度も弾かれた。最初に申し込もうとした際に登録したパスワードが必要になるのなら、そのように案内してほしかった。
(30代男性 2025年11月 検索・救助費用保険に加入)

◇ 保険金お支払い時の声

- 😊 子供がいるとどこで風邪をもらってくるか分からず、旅行前日まで気をつけていても急に発熱することが多いので、このような保険があると安心して旅行を迎えることができます。
(40代 男性 2025年11月 トラベルキャンセル保険の保険金を請求)
- 😊 近年の夏の暑さはいつ熱中症になってもおかしくないと痛感しました。少額の契約なので家族、友人にもおすすめしたいです。
(40代男性 2025年9月 熱中症保険の保険金を請求)
- 😊 手続きが簡単。添付書類について。体調不良のなか、紙書類を集めるのは負担がかかるため、メール文のスクリーンショットを添付することで請求できるのは非常に助かりました。
(30代男性 2025年5月 トラベルキャンセル保険の保険金を請求)

- ☹️ 出張の交通手段の領収書について、自家用車での公務出張などは公共交通機関ではないため領収書がなく、提出に困った。
(20代女性 2025年10月 航空券キャンセル費用保険の保険金を請求)
- ☹️ 携帯で色々するのが大変だった。
(50代女性 2025年9月 熱中症保険の保険金を請求)
- ☹️ 請求に必要な具体的な書類が、請求画面に入らないとわからなかったのが少し不便でした。
(40代女性 2025年10月 熱中症保険の保険金を請求)

◇ その他の声

- 😊 PayPay 含め支払い方法をクレカ以外も増やして、簡単な支払い手続きが欲しいですね。
(50代男性 2025年5月 熱中症保険に加入)
- 😊 保険金の請求時、ご確認の依頼がありましたが、不備等回答のページにはフリーワードの記載枠があるのみで、どこに記入するかのご案内はありませんでした。またこちらの枠に記入後、不備等回答ボタンを押すと確認のメッセージ無く受付されました。この辺りは、システムを改善されたほうが良いと思います。
(年齢不明 女性 2025年8月 熱中症保険の保険金を請求)

4. お客様の声をいただき、2025年度に改善した事例

事例1（問い合わせ経由）	
お客様の声	【全商品】 保険金の振込はいつされるのでしょうか。 (保険金査定結果のお知らせメールには近日中に送金する旨を記載)
改善内容	保険金査定結果のお知らせメールに「口座着金予定日」を記載するようシステム改定を実施しました。(2025年5月)

事例2（問い合わせ経由）	
お客様の声	【全商品】 保険金の請求時、不備の連絡がありましたが、不備等回答のページにはフリーワードの記載枠があるのみで、どこに記入するかのご案内はありませんでした。入金については速やかに行われ、問題ありませんでした。ありがとうございました。
改善内容	不備通知を送付する際に、お客様が迷われることのないよう、案内文言を見直しました。それ以降、同様のお声は頂戴しておりません。(2025年8月)

上記のように、第一スマートで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	2025年4月1日～2026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：7,530件 保険金のお支払い時：153件
質問項目	保険加入時：今回の加入申込手続きについて、以下項目の満足度をお答えください。 申込み手続きについての総合的な満足 保険金支払時：今回の保険金請求手続きに関して、以下項目の満足度をご回答ください。手続きのしやすさ
満足層の基準	7段階評価のうち5以上の評価、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。