

損保ジャパンDIY生命 保険募集用ツールを改訂 お客さま視点に立ち、より理解しやすい内容に全面刷新

損保ジャパン・ディー・アイ・ワイ生命保険株式会社（社長：山本 学）は、2014年2月20日より、お客さま向けの「1年組み立て保険」パンフレット、重要事項説明書（契約概要・注意喚起情報）等募集ツールを「見やすさ、読みやすさ、わかりやすさ」の観点から全面刷新しますので、お知らせいたします。

【募集ツール全面刷新の概要】

1. 商品パンフレット

お客さま視点に立った「見やすさ、読みやすさ、わかりやすさ」を重視し、情報量やレイアウトを改善しました。また、重要事項説明書（契約概要・注意喚起情報）との重複部分を削除することで文字量を削減し、読みやすくなるように工夫しました。

2. 重要事項説明書（契約概要・注意喚起情報）

1色刷りからカラー刷りにするとともに文字サイズを拡大し、図表を多く使用することで、読みやすく、かつ重要事項や商品の詳細な内容がわかりやすくなるようにしました。

3. その他のツール

お客さまにご記入いただく申込書・告知書は、用紙サイズの変更・記入欄の拡大等により、より書きやすくなるよう刷新しました。

【背景】

生命保険のダイレクト販売を行う当社において、募集ツールはお客さまに商品内容をご理解いただくために最も重要な資料ですが、近年、お客さまに対してお伝えしなければならない事項が増えたことにより、文字量が増え、読みにくくなる傾向にありました。

当社では、お客さま自らが生命保険を組み立てること—DIY（「Do It Yourself」）すること—を創業以来変わることなく提案しており、お客さまに商品内容をご理解いただくために、募集ツールの「見やすさ、読みやすさ、わかりやすさ」は非常に重要であることから、今般、お客さま視点を従来以上に重視した募集ツールに全面刷新することにしたものです。

全面刷新にあたっては、これまでにお客さまからいただいたご意見・お声を踏まえるとともに、改訂前の募集ツールに対して、外部専門家がお客さま視点に立った「見やすさ、読みやすさ、わかりやすさ」を評価する「ヒューリスティック評価」を実施し、各ツールの改善ポイントを抽出しました。さらに、募集ツールの制作を通常行っているマーケティング部門だけでなく、お客さま対応部門（コールセンター）、契約引受部門、商品開発部門、コンプライアンス部門に所属する性別・役職・年代等の観点で多様なメンバーからなる募集ツール改定プロジェクトチームを組成し、様々なお客さまにとってわかりやすい募集ツールとなるよう留意しました。

当社は、今後もお客さまのニーズに的確にお応えするため、さらなるサービスの強化に取り組んでいきます。

【本件に関するお問い合わせ先】

損保ジャパン・ディー・アイ・ワイ生命保険株式会社
広報グループ：植松、高月 TEL:03-5437-9026

[ご参考] 募集ツールの刷新例

■商品パンフレット

[刷新前]

<p>主契約 遺族保障 (無配当定期保険)</p> <p>○500万円～1億5,000万円までの範囲で保険金額を設定できます。(10万円単位)</p> <p>○両眼失明や言語機能を永久に失うなど所定の高度障害状態に なられたときも、死亡保険金と同額をお支払いします。</p> <p>○不慮の事故により所定の障害状態になられたとき、 将来の保険料の払い込みを免除します。</p> <p>○リビング・ニーズ特約があります。</p>	<p>死亡保険金1,000万円の場合</p> <ul style="list-style-type: none"> ・病気や事故などで死亡されたとき (いずれの死亡でもお支払いする保険金は同額です) 1,000万円 ・両眼失明などの約款に定める 高度障害の状態に なられたとき 1,000万円 ・余命6か月の診断をされたとき (リビング・ニーズ特約) 1,000万円 <p><small>被保険者の余命が6か月以内と判断されたとき、ご希望により遺族保障の保険金額の全部または一部(請求時2,000万円を限度としてご指定ください)から、6か月分の所定の利息および保険料を差し引いた金額をお支払いします。</small></p>
--	---



[刷新後]

<p>主契約 遺族保障 (無配当定期保険)</p> <p>10万円単位で500万円～1億5,000万円の間で死亡保険金額を自由に設定できます。 ※年齢や職業によって限度額が異なります。</p> <p>所定の高度障害状態となられたときも死亡保険金と同額をお支払いします。</p> <p>余命6か月と診断されたときは死亡保険金を前払請求できます。(リビング・ニーズ特約)</p>	<p>万が一に備えて 遺されたご家族をお守りするための保障です。</p> <p>死亡保険金額 1,000万円の場合</p> <ul style="list-style-type: none"> 病気や事故などで死亡したとき 1,000万円 両眼失明など所定の高度障害の状態になったとき 1,000万円 余命6か月の診断をされたとき 1,000万円 <p>●リビング・ニーズ保険金のお支払いについては、「重要事項説明書」の5ページをご覧ください。</p>
<p>さらに 所定の身体障害状態に なられたときは将来の保険料の払い込みを免除します。</p>	<p>不慮の事故により所定の身体障害状態のとき 以降の保険料免除</p> <p>ポイント 主契約および特約すべて 以降の保険料免除 (90歳まで自動更新)</p>

文字のサイズや色使いを工夫することにより、「1年組み立て保険」の特長が、よりわかりやすくなりました。

■重要事項説明書(契約概要・注意喚起情報)

[刷新前]

[刷新後]

黒1色の印刷からカラー印刷にするとともに、文字サイズを拡大し、図表を多く利用することで、お申込みにあたってお客さまにご確認・ご了解いただきたい重要事項等が、よりわかりやすくなりました。

※新しい募集ツール類は、当社Webサイトからご覧いただけます。 <http://diy.co.jp/request/document.html>