

2010年4月21日

損保ジャパン・ディー・アイ・ワイ生命保険株式会社

2009年度 Webサイトコンテンツ拡充の取り組みご報告 ～サイトリニューアル、特設サイト開設、コンテンツ追加～

損保ジャパン・ディー・アイ・ワイ生命保険株式会社(社長:濵谷達雄)は、インターネットを利用して生命保険のご加入を検討されるお客さまに対し、より見やすく使い勝手のよい、さらに生命保険の理解が進むようなWebサイト構築のため、お客さまへのインタビューや調査を基に、2009年度もサイトリニューアルや特設サイトの開設、コンテンツの追加を進めてまいりました。

インターネットを利用した物品の通信販売が広く一般に浸透していく中、生命保険の加入に関しては、今後インターネットで検討するお客さまの数は増えていくと当社では予測しており、このようなお客さまのニーズやご期待にお応えするためにも、Webサイトのコンテンツ拡充を進めております。

2009年度もこれらへの取り組みを積極的に行ってきました結果、当社Webサイトのページビュー数(注)は371万pvとなり、対前年比46.7%の増加となりました。

当社では、今後のインターネットによる生命保険の加入検討意向の高まりに対応するため、みなさまに簡単で分かりやすく、お客さまの疑問や不安を解消して、自分にぴったりと合った保険の組み立てができ、ご納得の上ご加入いただけるよう、さらなるWebサイトの改善に努めてまいります。

2009年度の当社Webサイトのコンテンツ追加・改修に関する主な取り組み内容は以下のとおりです。尚、詳細を次ページ以降にまとめたので、あわせてご参照ください。

※()内の日付はリリース日です。

<サイトリニューアル>

- 「よくあるご質問」コーナーをリニューアル(6月1日)
- 必要保障額シミュレーションツールをフルリニューアル！新・シミュレーションツール『組み立てナビ』の運用を開始(11月9日)
- 「お客さまの声」コーナーをリニューアル(1月28日)
- 「トップページおよび保険金・給付金等のお支払い」コーナーなどをリニューアル(3月11日)

<特設サイト開設>

- あなたの年表をつくろう！10周年特設サイトを開設(12月11日)
- 生命保険とDIY生命のこと、教えてください！あなたのギモンや不安を解消する特設サイトを開設(3月30日)

<コンテンツ追加>

- 「お電話のつながりやすい曜日・時間帯」コンテンツを追加(2月10日)
- 「クリックでカンタン！書き方ナビ」コンテンツを追加(3月1日)
- 「どんな人が入っている？DIY生命～ご契約分布状況～」コンテンツを追加(3月19日)

(注)ページビュー数:Webサイトに訪れた方がページをご覧になった回数です。

<サイトリニューアル>

「よくあるご質問」コーナーをリニューアル(6月1日)

不明点や疑問点を、お客さまご自身がWebサイトで解決されるシーンが増加している中、さらなる検索機能の利便性向上や理解促進を目的として、リニューアルいたしました。

<リニューアルの主な特徴>

- ・フリーキーワードによる検索機能を追加
- ・「特に多いお問い合わせ」を表示
- ・レコメンデーション機能を導入
- ・「お役立ち度」アンケートを設置

<http://faq.diy.co.jp/>



必要保障額シミュレーションツールをフルリニューアル！

新・シミュレーションツール『組み立てナビ』の運用を開始(11月9日)

必要保障額や年金額が10万円単位で計算され、またマウスを使用した直感的な操作ができる設計・デザインとなるなど、精緻で操作性の高いシミュレーションツールにフルリニューアルしました。

※必要保障額シミュレーションツール

難しいと思われがちな「必要保障額」(もしものことがあった場合に、ご家族に残す必要がある金額)を、ご自身で簡単・精緻に算出することができます。また、保障額に対する保険料なども計算可能で、その内容を保持したままスムーズに資料をご請求いただくことが可能です。

<https://www.diy.co.jp/navi/main.aspx>



「お客さまの声」コーナーをリニューアル(1月28日)

商品のご検討をすすめるにあたって、すでにご加入いただいているご契約者さまのご感想などをご覧いただくことで、安心してご加入いただき、ご契約後をイメージしていただきやすいようリニューアルいたしました。

ご契約者さまアンケート結果

<http://diy.co.jp/voc/voice.html>



ご契約者さまインタビュー

<http://diy.co.jp/voc/interview.html>



「トップページおよび保険金・給付金等のお支払い」コーナーなどをリニューアル(3月11日)

①トップページデザインと共通エリア(カテゴリ)構成の変更
視覚的な把握がより簡単に見えるようにトップページのデザインを見直し、ページ最上部の共通エリア(カテゴリ)の構成は、お客さまの関心が高い情報を優先して配置しました。

②図表の説明を追加

各共通エリア(カテゴリ)毎の入口ページでは、図表を交えた説明を加えて、お客さまが各ページのイメージをつかみやすくなるよう改善いたしました。

①トップページと共通エリア

<http://diy.co.jp/index.html>



②図表説明の例(商品のご案内)

<http://diy.co.jp/product/index.html>



- ③保険金・給付金等のお支払いに関するコンテンツを充実
実際に保険金・給付金を受け取られた方へのアンケート
の結果やご感想、保険金・給付金のお支払いできる場合
やできない場合の事例紹介を充実させました。

③保険金・給付金を受け取られた方々の声 ~アンケート~

http://diy.co.jp/voc/received_enquete.html

| 保険金・給付金を受け取られた方々の声 ~アンケート~

保険金・給付金を受け取った方々の「ノーカード」の結果を掲載しております。
保険金・被扶養者の方へお問い合わせください。

| ご請求の際の感じについて | 領収書類・お手続きについて

| 保険金・給付金のお支払いについて | その他のご希望、ご意見

■集計結果データー

保険金・給付金を受け取った方のうち2名が対象にして行ったアンケートの結果

実施時期：2018年10月

■ご請求の際の対応について

保険金・給付金の請求について
Q1 お電話でご連絡いただいた際、電話を受け取った時のおはなしはいかがでした？



回答	割合
よくわからなかった	5%
どちらも良かった	54%
あまり悪くなかった	41%

Q2 お送りした請求書類一式はすぐ届きましたか？



回答	割合
遅かった	0%
普通だった	5%
すぐ届いた	95%

■回答者のコメント

- 「丁寧な対応で安心感ありました。」「丁寧な対応で安心感ありました。」「何時でもお問い合わせ可能で非常に助かりました。」「対応が分かりやすかったです。」「何かあれば、むしろおこなうことなきことをお聞きさせただけで済んでしまった。」「ひどい状況で困ってます。」「女性担当者での対応がよかったです。」「女性の方の対応してくれて、安心して対応せました。」

■Diy生活から

- 「丁寧な対応で安心感ありました。」「丁寧な対応で安心感ありました。」「何時でもお問い合わせ可能で非常に助かりました。」「対応が分かりやすかったです。」「何かあれば、むしろおこなうことなきことをお聞きさせただけで済んでしまった。」「ひどい状況で困ってます。」「女性担当者での対応がよかったです。」「女性の方の対応してくれて、安心して対応せました。」

- ③保険金・給付金を受け取られた方々の声～インタビュー～

http://diy.co.jp/voc/received_interview.html

【保険金】給付金を受取られた方々の声～インタビュー～

保険金・給付金を受け取った方々の「インタビュー」

この取り組みきっかけで医療費扶助のほうで万が一に際してはお困りにならなかった。

講読者はおきやすかった。
記入例も見やすかった。

裏面の記入は特に問題なかった。

支払は速かった。
5日目からついてない。

在籍さん（役名）
医療費扶助:41才
➡ 締切せまる

田中さん（役名）
医療費扶助:40歳未満女性:40才
➡ 締切せまる

林さん（役名）
医療費扶助:女性:41才
➡ 締切せまる

けがや病院の医療費もあってよい感じした。

高橋さん（役名）
医療費扶助:3才
➡ 締切せまる

給付金で入院料の費用を十分カバーして、助かった。

伊藤さん（役名）
医療費扶助:40歳未満女性:30才
➡ 締切せまる

給付金で手術料の費用をまかなくてよかった。

山本さん（役名）
医療費扶助:40歳未満女性:43才
➡ 締切せまる

参考リンク

・ 保険金の支払いについて
・ 保険金・給付金を受け取る方法について
・ だかく運んでいたり届かなかったり…安心の支払い方法を教えてください

③保険金・給付金をお支払いできる場合、できない場合

<http://diy.co.jp/contract/receipt/case.htm>



＜特設サイト開設＞

あなたの年表をつくろう！10周年特設サイトを開設
(12月11日)

当社の創業10周年を、お客様の10年と一緒にふりかえりつつ、これからの10年にも思いをはせてみよう、という想いから生まれた企画です。

＜主な機能＞

- ①世の中のできごと、DIY生命社員のできごとと合わせて
DIY生命のあゆみを見ることができます。
 - ②自分の年表をつくることができ、できあがった年表に合わせて、簡単な診断結果(DIY生命からのアドバイス)が表示されます。

生命保険とDIY生命のこと、教えてください！

あなたのギモンや不安を解消する特設サイトを開設
(3月30日)

ダイレクト販売による生命保険を検討する際にでてくる不安や疑問について、モデルをお客さまと社員に見立てたQ&A形式で、動画を用いて説明をしています。回答では、一部実際の社員や社長の濵谷も出演し、社内の風景とあわせてご覧いただけますので、お客様には当社を身近に感じていただける効果も期待しています。



<http://diy.co.jp/features/qapanel/index.html>



<コンテンツ追加>

「お電話のつながりやすい曜日・時間帯」コンテンツを追加 (2月10日)

当社コールセンターの、曜日と時間帯ごとの「つながりやすさ」が一目でわかる表を掲載いたしました。表中では、「つながりやすい」、「比較的つながりやすい」、「つながりにくい」を顔文字で表現し、視覚的にわかりやすくなるよう工夫しております。

コール状況の表は、毎月更新いたします。

<http://diy.co.jp/voc/calleasily.html>



「クリックでカンタン！書き方ナビ」コンテンツを追加 (3月1日)

「申込書書き方ナビ」「告知書書き方ナビ」から構成されており、「1年組み立て保険」にお申し込みをご検討中のお客さまが、実際に申込書・告知書にご記入される際に、このコンテンツ内の申込書・告知書の各項目を“クリック”するだけで必要事項や注意事項等がわかるようになっております。また、「告知書書き方ナビ」では、病名・疾患別の告知書記入例も用意しました。

<http://diy.co.jp/contract/support/index.html>



「どんな人が入っている？DIY生命～ご契約分布状況～」 コンテンツを追加(3月19日)

当社が保有するご契約情報のうち、遺族保障額、保険料、契約件数について、性別、年代別、地域別の統計情報をご覧いただけます。

<http://diy.co.jp/voc/statistics.html>



DIY生命の「4つの約束」

わたしたち損保ジャパンDIY生命は1999年の創業以来、「1年組み立て保険」という独自の商品販売を通じて、“自分の保険は、自分でつくる”、“生命保険は、ライフステージの変化に合わせて見直す”、“生命保険で、貯蓄はしない”というメッセージを発信し続けています。これらは、お客さまに「真にムダのない、合理的な保険をご提供する」というメッセージであり、次に掲げる当社の「4つの約束」に基づいています。

- ◆お客さまにぴったりあった商品の提供
- ◆迅速なサービスの提供

- ◆お客さま自らの判断でご加入いただくこと
- ◆お客さまとの継続的な関係の構築

わたしたちは、損害保険ジャパングループの「ダイレクト販売専門生命保険会社」として、また「常に先進的な取り組みを目指す会社」として、これからも「4つの約束」のもと、質の高いサービスと安心を提供してまいります。

【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

広報室：杉山 TEL:03-5437-9026