

2022年1月12日

損害保険ジャパン株式会社

火災保険見積機能におけるお客さま体験（ユーザーエクスペリエンス）向上の取組み

損害保険ジャパン株式会社（取締役社長：西澤 敬二、以下「損保ジャパン」）は、公式ウェブサイト上にてお客様さまご自身で火災保険の保険料をお見積りいただける「1分でできる 保険料クイック試算」（以下「クイック試算」）において、お客さま体験（UX^{※1}）を向上させる取組みとしてUI^{※2}の大幅改善と機能追加を実施しましたので、お知らせします。

※1 User Experience の略。お客さまが商品やサービスを通じて得られる体験のこと。

※2 User Interface の略。お客さまと商品やサービスとの接点のこと。

1. 背景・経緯

損保ジャパンは、大手損害保険会社で唯一、個人のお客さま向けの火災保険および地震保険の保険料をお客さまご自身でお見積りいただける「クイック試算」を提供しています。

昨今、新型コロナウイルスを想定した「新しい生活様式」などの社会環境の変化や自然災害の激甚化による保険料の値上がりにより、時間や場所を選ばずにご契約内容の見直しや保険料のお見積りをしたいというお客さまのニーズはより高まっているものと認識しています。

こうした状況をふまえ、「クイック試算」のUXを向上させるために、UIの大幅改善と、機能追加を実施することとしました。

2. 「クイック試算」の概要

「クイック試算」は、「居住形態」や「都道府県」などの項目をご選択いただくだけで、簡単に火災保険および地震保険のお見積りができるサービスです。

また、お見積り後にお客さまがご契約をご希望になる場合には、自動で損保ジャパンの委託代理店に試算内容などを連携のうえ、お取次ぎする機能を有しています。

【サイト URL】

<http://web.sjnk.jp/kasai/simulation/index.html>

3. UX向上に向けた改修の内容

（1）UIの大幅改善

ユーザー調査や、社外有識者（消費生活専門相談員・消費生活アドバイザー）へのヒアリング等を踏まえ、以下の画面・機能の改善を行い、見やすさ、使いやすさの向上を図りました。

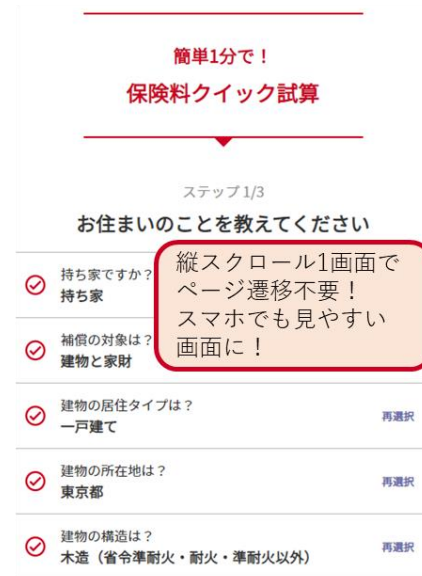
- スマートフォンなどの携帯機器でご利用いただく場合でも閲覧しやすくなるよう、表示画面を最適化
- 画面遷移なく1画面で試算を完結できるよう機能改善

【設計画面イメージ】

Before



After

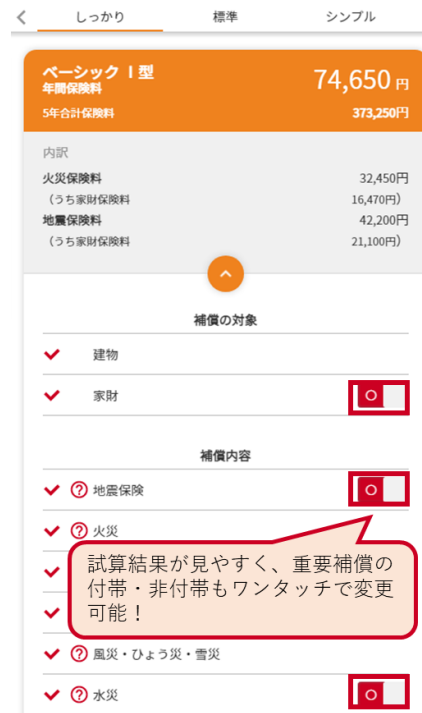


【試算結果画面イメージ】

Before

プラン概要	おすすめプラン ベーシック（I型）	標準プラン ベーシック（II型）	エコノミープラン スリム（I型）
地震保険あり の場合の保険料	年払の保険料：47,230円	年払の保険料：44,070円	年払の保険料：38,780円
地震保険なし の場合の保険料	年払の保険料：34,930円	年払の保険料：31,770円	年払の保険料：26,480円
私に合ったプラン はどれ？	幅広い補償で安心したい 自然災害や盗難だけでなく、掃除中や家具の配置換え時の、ドアや壁の破損など日常生活の思いもよらぬ事故などによる損害まで補償	自然災害や盗難による損害をカバーしたい 自然災害や盗難などによる損害を補償（掃除中や家具の配置換え時の、ドアや壁の破損など日常生活の思いもよらぬ事故などによる損害は含まれません）	火災、落雷、風災、水災による損害をカバーしたい 火災、落雷、破綻・爆発、風災、ひょう災、雷災、水災による損害（掃除中や家具の配置換え時の、ドアや壁の破損など日常生活の思いもよらぬ事故などによる損害は含まれません）
補償に含まれるもの ※ご希望の補償をクリックすると補償内容が確認いただけます。	火災、落雷、破綻・爆発 風災、ひょう災、雷災 水災 建物持主からの 物の破損 落下・飛来・飛散 盗難による窃取・破壊・汚損 暴風（台風による） 暴行（暴風による） 暴行（暴風による） 暴行（暴風による）	火災、落雷、破綻・爆発 風災、ひょう災、雷災 水災 建物持主からの 物の破損 落下・飛来・飛散 盗難による窃取・破壊・汚損	火災、落雷、破綻・爆発 風災、ひょう災、雷災 水災 建物持主からの 物の破損 落下・飛来・飛散 盗難による窃取・破壊・汚損
自己負担額 自己負担額とは？	自己負担額 なし	自己負担額 5万円	自己負担額 10万円
臨時費用保険金	支払割合 10% 限度額 100万円または保険金額×10% のいずれか低い額	支払割合 10% 限度額 100万円または保険金額 ×10%のいずれか低い額	なし

After



（ご参考）ユーザー調査結果

お客さまの属性情報や利用時間帯、滞在時間、サイトを離脱するタイミングなどの詳細なデータをもとにお客さまの行動を分析し、仮説に基づいて構築したテストサイトに対してユーザー調査を実施した結果、改善前よりも高い評価となりました。

【ユーザー調査の内容】

- ①調査期間：2020年10月8日～10月24日
- ②調査方法：インターネットアンケート調査
- ③調査対象：全国在住の20歳以上の男女
- ④回答者数：200人
- ⑤調査結果：改修前後において、各質問項目へ「良い」「やや良い」と回答した割合。

質問項目	改修前	改修後
画面の見やすさ	59.0%	83.0%
内容のわかりやすさ	65.5%	81.0%
操作のしやすさ	71.5%	85.5%
プランの比較のしやすさ	76.5%	85.5%
見た目のデザインの好ましさ	62.0%	82.0%

(2) 機能追加

従来は、「建物のみ」もしくは「建物+家財」の見積りに対応しておりましたが、「家財のみ」の見積機能を新たに追加しました。

これにより、ご加入の火災保険契約に家財の補償がないお客さまや、賃貸住宅にお住まいのお客さまにもご利用いただけるようになりました。

【画面イメージ】

補償の対象は？

建物と家財

建物のみ

家財のみ

新たに「家財のみ」の試算が可能となりました。

4. 今後の展開

損保ジャパンはSOMPOグループの「”安心・安全・健康のテーマパーク”」により、あらゆる人が自分らしい人生を健康で豊かに楽しむことのできる社会を実現する」というパーパスの実現に向けて、今後もお客さまの日常に寄り添える商品・サービスのご提供を通じて、安心・安全・健康な社会の実現に貢献していきます。

以上