

2008年11月21日

各位

ライフネット生命保険株式会社

ライフネット生命保険における「お客さまの声」への対応状況について (2008年度第2四半期)

2008年度第2四半期(7月～9月)の総相談件数は1,848件
 平日夜10時まで・土曜日もオープンのコンタクトセンターを基点に、
 更なる「お客さま満足度」向上に向けて日々取り組んでいます

ライフネット生命保険株式会社(本社:東京都千代田区、代表取締役社長:出口治明、以下「ライフネット生命」)は2008年度第2四半期(7月～9月)にお寄せいただいたお客さまからのご意見・ご要望の内容及び対応状況について取りまとめましたのでご報告します。

2008年7月～9月の3ヶ月の間に、当社のコンタクトセンターに寄せられた相談件数は合計1,848件、うち苦情件数^{※1}は16件となりました。苦情の内訳は新契約手続きに関するものが半数以上を占め、その中でも「ウェブサイト上の申し込み手続きに関する改善」など、インターネットを主な販売チャネルとする当社特有のものが多く含まれます。その他、「コンタクトセンターオペレータの対応品質」についても改善のニーズが寄せられました。

ライフネット生命では、このような「お客さまの声」を、当社の保険商品・サービスをお客さまにとってより魅力あるものにしていくための貴重な経営資源としてとらえ、コンタクトセンターを基点に全社的に収集・管理・分析の上、お客さまサービスの継続的改善とお客さま満足度の向上にむけて日々事業運営に反映しています。

また、当社ウェブサイト上の『お客さまからのご意見』というコーナーでは、お客さまの声の継続的な開示にとどまらず、他のお客さまの要望への賛同や、ライフネット生命の対応内容に対する評価を行うことができるユニークな機能を備えています。(URL: <http://www.lifenet-seimei.co.jp/profile/satisfaction/>)

1. お客さまの相談・苦情件数

お客さまからいただいた相談(苦情含む)件数は以下の通りです。2008年度第2四半期(7月～9月)にお客さまからいただいた相談件数の合計は1,848件、うち苦情件数は16件となりました。

(単位:件)

項目	2008年度		
	第1四半期 (4月～6月) ^{※2}	第2四半期 (7月～9月)	累計 (4月～9月) ^{※2}
総相談件数	1,178	1,848	3,026
うち苦情件数	12	16	28

※1: ライフネット生命の商品・サービス等に対するお客さまからの不満の表明を、すべて「苦情」と定義しています

※2: 開業日(5月18日)以降

ライフネット生命保険株式会社

Copyright© LIFENET INSURANCE COMPANY All rights reserved.

2. お客様の苦情の内容別内訳

お客様からいただいた苦情の内容別内訳は以下の通りです。生命保険協会の苦情分類に基づいています。

(単位: 件、%)

項目	2008年度			
	第1四半期 (4月～6月)	第2四半期 (7月～9月)	累計 (4月～9月)	占率
新契約関係	7	9	16	57.1%
収納関係	0	0	0	0.0%
保全関係	0	1	1	3.6%
保険金・給付金関係	0	0	0	0.0%
その他	5	6	11	39.3%
計	12	16	28	100.0%

それぞれの分類における主な苦情の内容は以下の通りです。

- 新契約関係: 契約の申込み手続き、契約引受の可否に対するご不満など
- 収納関係: 該当なし
- 保全関係: 解約手続きに関するご不満
- 保険金・給付金関係: 該当なし
- その他: オペレータの対応品質に対するご不満など

3. 苦情の主な例と当社の対応状況（2008年度第2四半期）

ライフネット生命では、お寄せいただいた「お客さまの声」を社内で共有するとともに、日々経営改善や業務改善に役立てています。第2四半期（7月～9月）にいただいたお客さまの声と、それに対する当社の対応状況について、以下に主な対応事例をまとめています。

新契約関係

- | | |
|--------|--|
| お客さまの声 | 『申し込み中のタイムアウトにより、再度申し込みをしないとイケないのは面倒。』 |
| 対応状況 | タイムアウトにより再度お申し込み入力いただく場合にも、前回の入力情報が保存されるよう、システム改修を行いました。 |
| お客さまの声 | 『妻が申し込み時に登録したメールアドレス・保険料支払口座と同じもので自分（夫）も登録できないのは不便だと思う。』 |
| 対応状況 | 現時点では、ご契約者ごとに個別のメールアドレス、ご契約者名義の銀行口座（もしくはクレジットカード）をご登録いただいています。今後の業務改善のための貴重なご意見・ご提案として、検討課題とさせていただきます。 |
| お客さまの声 | 『ウェブサイトの申し込み画面の使い勝手が悪いと思う。具体的には、クレジットカード番号の入力の仕方がわかりづらい。』 |
| 対応状況 | クレジットカード番号の入力欄に関しては、“-”（ハイフン）でつなぐ、もしくは続けて入力どちらの記入にも対応可能とし、記入例も例示しました。 |

その他

- | | |
|--------|--|
| お客さまの声 | 『電話での見積もりに時間がかかりすぎるのではないか。』
『コンタクトセンターオペレータの対応が無愛想であり話下手だ。』 |
| 対応状況 | 上記2点はともにコンタクトセンターオペレータの対応の品質に起因するものであり、今後も継続して、オペレータ教育を徹底していきます。 |

◆ ライフネット生命について URL: <http://www.lifenet-seimei.co.jp/>

ライフネット生命は、保険の原点に戻り「どこよりも正直な経営を行い、どこよりもわかりやすく、シンプルで便利で安い商品・サービスの提供を追求する」という理念のもとに設立された、インターネットを主な販売チャネルとする新しいスタイルの生命保険会社です。相互扶助という「保険の原点」に立ち返りつつ、最新のテクノロジーを最大限活用して、生活者にとって便利でわかりやすく、かつ高品質な生命保険商品・サービスを提供することを目指しています。また、インターネットの活用により販売・事務コストを徹底的に削減し、価格競争力に加えて、24時間いつでも可能な納得の保険選びと迅速な申込手続きを実現し、「生命（いのち）のきずな＝ライフネット」を世の中に広げていきたいと考えています。

- | |
|---|
| ◆ 会社及び商品の詳細は http://www.lifenet-seimei.co.jp/ をご覧下さい。
◆ お客さまの問い合わせ窓口：TEL 0120-205566
受付時間：平日 9時～22時、土曜日 9時～18時、（年末年始、日曜、祝日は除く） |
|---|

本件に関するお問い合わせ先 ライフネット生命保険株式会社 広報 03-5216-7900
--

ライフネット生命保険株式会社

Copyright© LIFENET INSURANCE COMPANY All rights reserved.