

2013年1月30日

各位

会社名 ライフネット生命保険株式会社
 代表者名 代表取締役社長 出口 治明
 (証券コード:7157 東証マザーズ)

ライフネット生命保険、「コンタクトセンター」「ウェブサイト」が『HDI 問合せ窓口格付け』で業界ナンバーワンの評価を獲得

問合せ窓口(コンタクトセンター)は、「クオリティ」「パフォーマンス」総合評価で第1位
 サポートポータル(ウェブサイト)は、業界平均 3.16 に対し 3.85 の評価で第1位

ライフネット生命保険株式会社 (URL: <http://www.lifenet-seimei.co.jp/>) 本社:東京都千代田区、代表取締役社長:出口治明)は、HDI-Japan (ヘルプデスク協会/運営会社:シンクサービス株式会社、本社:神奈川県川崎市、代表取締役:山下辰巳)が主催する、2012年度『HDI 問合せ窓口格付け(生命保険業界)』において、「問合せ窓口(コンタクトセンター)」「サポートポータル(ウェブサイト)」両部門で生命保険業界ナンバーワンの評価を獲得したことをお知らせします。

■生命保険業界 各社別格付け結果

問合せ窓口(コンタクトセンター)



サポートポータル(ウェブサイト)

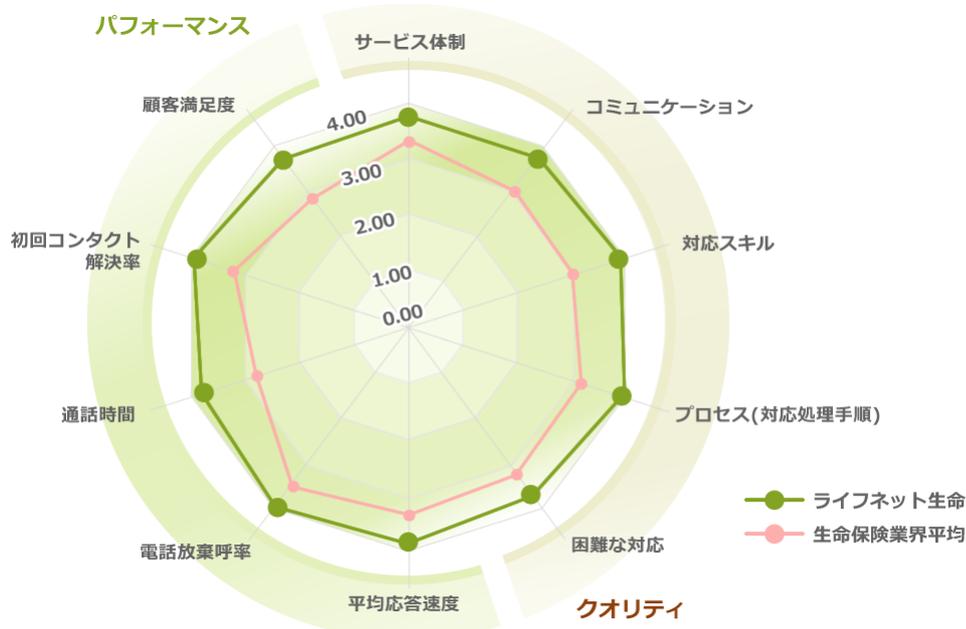


格付け結果	企業名	クオリティ	パフォーマンス
☆☆☆	ライフネット生命	3.80	3.78
☆☆☆	損保ジャパン・DIY生命	3.81	3.76
☆☆☆	住友生命	3.55	3.53
☆☆	三井生命	3.44	3.54
☆☆	東京海上日動あんしん生命	3.42	3.42
☆☆	アクサ生命	3.38	3.40
☆☆	太陽生命	3.02	3.48
☆☆	メットライフアリコ	2.93	3.50
☆☆	オリックス生命	3.26	3.02
☆☆	富国生命	3.28	2.98
☆☆	明治安田生命	3.22	3.02
☆☆	ソニー生命	2.72	3.24
☆☆	第一生命	3.18	2.63
☆☆	三井住友海上あいおい生命	3.07	2.72
☆☆	朝日生命	2.83	2.85
☆☆	大同生命	2.93	2.65
☆	日本生命	2.50	2.44
☆	かんぽ生命	2.20	2.73

格付け結果	企業名	サポートポータル
☆☆☆	ライフネット生命	3.85
☆☆☆	損保ジャパン・DIY生命	3.69
☆☆☆	オリックス生命	3.56
☆☆☆	三井住友海上あいおい生命	3.55
☆☆☆	メットライフアリコ	3.50
☆☆	東京海上日動あんしん生命	3.42
☆☆	三井生命	3.37
☆☆	太陽生命	3.32
☆☆	富国生命	3.25
☆☆	住友生命	3.15
☆☆	明治安田生命	3.02
☆☆	アクサ生命	2.96
☆☆	かんぽ生命	2.93
☆☆	日本生命	2.78
☆☆	大同生命	2.75
☆☆	ソニー生命	2.68
☆☆	第一生命	2.68
☆☆	朝日生命	2.50

■問合せ窓口(コンタクトセンター)評価結果

・スコア:クオリティ 3.80(業界平均 3.14)、パフォーマンス 3.78(業界平均 3.15)



・クオリティ評価結果

	総合評価	サービス体制	コミュニケーション	対応スキル	プロセス (対応処理手順)	困難な対応
ライフネット生命	3.80	3.75	3.75	3.88	4.00	3.63
業界平均	3.14	3.30	3.03	3.03	3.17	3.18

・パフォーマンス評価結果

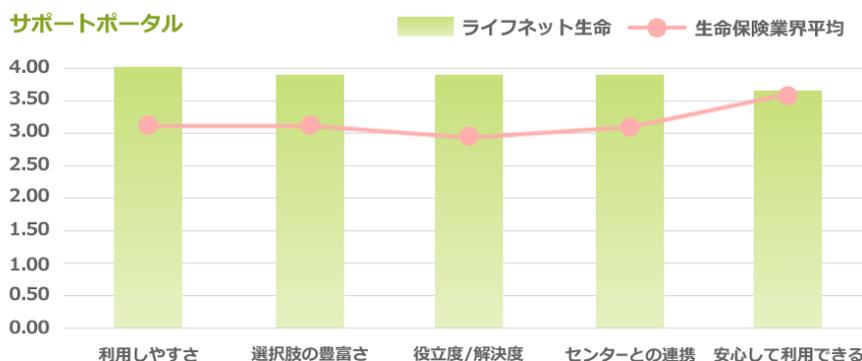
	総合評価	平均応答速度	電話放棄呼率	通話時間	初回コンタクト 解決率	顧客満足度
ライフネット生命	3.78	3.75	3.88	3.75	3.88	3.63
業界平均	3.15	3.32	3.49	2.85	3.21	2.88

・審査員評価コメント

- ・プロらしい自信を感じ、信頼のおけるアサーティブな対応である。まず話を積極的に聞き顧客のニーズ解決を優先させながら、心理面への寄り添いも示し落ち着いて関係構築できている。何でも相談できる懐の深さを感じる対応で、一件一件の問合せを大切にしていることが伝わり、One to One を感じる対応である。
- ・電話はつながりやすく、つながったあとの対応も顧客視点であり申し分ない。欲を言うなら日曜祝日も開設してほしい、という声があったが、平日のサポート受付時間が長いことでカバーできているので問題ない。クオリティの評価の高さが大きく起因し、全ての項目が高い評価となっている。実際、契約を検討する声もでており満足度の高さがうかがえる。

■サポートポータル(ウェブサイト)評価結果

・スコア:3.85(業界平均 3.16)



・サポートポータル評価結果

	総合評価	利用しやすさ	選択肢の豊富さ	役立度/解決度	センターとの連携	安心して利用できる
ライフネット生命	3.85	4.00	3.88	3.88	3.88	3.63
業界平均	3.16	3.10	3.12	2.93	3.10	3.57

・審査員評価コメント

- ・ 全く迷わず欲しい情報が容易に確認でき、シンプルかつ顧客視点に立った役立つウェブサイトである。レイアウトや文字にメリハリがあり、顧客が読もうと思える文字数や配置となっていることが素晴らしい。そして本当の意味で顧客にとって役に立つコンテンツも揃っており、まさにかゆいところに手が届いたサポートポータルである。

『HDI 問合せ窓口格付け』は、プロの評価者と一般の消費者からなる審査員が、HDI(ヘルプデスク協会)の国際標準に基づいて設定された評価基準に沿って、実際にコンタクトセンターに電話するなど顧客の視点で評価し、三つ星～星なしの4段階評価で格付けされます。インターネット販売に特化したネット生保というビジネスモデルを展開する当社において、お客さまとの大切な接点である「ウェブサイト」と「コンタクトセンター」が業界最高位の評価をいただいたことは、大変意義があるものと捉えています。

ライフネット生命は、今後もお客さまの期待と信頼に応えるとともに安心をお届けできるよう、邁進してまいります。

HDI(ヘルプデスク協会)について URL: <http://www.hdi-japan.com/>

HDI(ヘルプデスク協会)は1989年に米国に設立され世界初の国際認定資格制度を築きあげた、ITサポートサービスにおける世界最大のメンバーシップ団体で、世界で50,000の会員を有し、米経済誌フォーチュン・世界企業上位500社の90%が加盟し、世界中に100の支部を有しています。「カスタマサービスおよびテクニカルサポートに従事する人々に価値ある出版物や各種情報をタイムリーに入手可能にし、イベントやオンラインでの相互協調を促進し、国際的に認知された認定とトレーニングプログラムを供給する」ことをミッションとしています。

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

ライフネット生命保険は、相互扶助という生命保険の原点に戻り、「正直に経営し、わかりやすく、安くて便利な商品・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。インターネットの活用により、高い価格競争力と24時間いつでも申し込み可能な利便性を両立しました。徹底した情報開示やメール・電話・対面での保険相談などを通じて、お客さまに「比較し、理解し、納得して」ご契約いただく透明性の高い生命保険の選び方を推奨し、「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。

会社および商品の詳細は <http://www.lifenet-seimei.co.jp/> をご覧ください。

株主・投資家向けの情報は <http://ir.lifenet-seimei.co.jp/> をご覧ください。

本件に関するお問い合わせ先

03-5216-7900

広報: 吉川、関谷

IR: 堅田、近藤