

2016年10月7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 岩瀬 大輔
 (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とウェブサイトが
 「HDI 格付けベンチマーク」で最高評価 3 つ星を 5 年連続で W 受賞**
 「コンタクトセンターは、すぐつながり待たされない。どの担当者も親身な対応でわかりやすい」
 「ウェブサイトはわかりやすい作り。ウェブサイトのみでも充分問題解決できる」

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:岩瀬大輔)は、HDI-Japan が主催する、2016 年「HDI 格付けベンチマーク(生命保険業界)」において、「問合せ窓口(コンタクトセンター)」「Web サポート(ウェブサイト)」両部門で、最高評価の 3 つ星を 5 年連続で獲得したことをお知らせします。

インターネットで保険商品を販売する当社にとって、お客さまとの大切な接点である「コンタクトセンター」と「ウェブサイト」が、保険にお申し込みいただく際のサポートサービスとして、5 年連続でその品質を評価されたことは、大きな意義があると捉えています。

■2016 年「HDI 格付けベンチマーク(生命保険業界)」、5 年連続 3 つ星を W 受賞

問合せ窓口(コンタクトセンター)



Web サポート(ウェブサイト)



「HDI 格付けベンチマーク」は、認定された専門家と一般公募による消費者が、HDI 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、3 つ星～星なしの 4 段階評価で格付けされます。

■審査員からの評価コメント

◆問合せ窓口(コンタクトセンター) ★★★

「電話はすぐにつながり待たされることがない。簡潔な対応をしてくれるので短時間で済む。また、初回ですべて回答してもらえ、サポート姿勢も前向きなので満足度は高い。どの担当者も積極的で、いろいろと説明やアドバイスをしてくれ、親身な対応でわかりやすい。」

◆Web サポート(ウェブサイト) ★★★

「わかりやすい作りである。選択肢は疑問を解決するには充分そろっていて、特に保険料シミュレーションは一括で複数種類の保険料がわかるので便利。コンタクトセンター連携はクオリティがよいので印象よく、また、ウェブサイトのみでも充分問題解決できる。」

ライフネット生命保険株式会社

【どこよりも親身に、どこよりも便利なコンタクトセンターへ】

私たちは、インターネットで保険商品を販売していますが、本当に必要なところには、インターネットにこだわらず、人の手による手厚いサポートを用意し、体温の感じられるコミュニケーションを心がけています。

また、さまざまなライフスタイルのお客さまの利便性を考え、コンタクトセンターの営業時間や保険相談の方法についても、独自の対応を行っています。



■電話保険相談は、平日にお仕事を終えた後でも、休日でも、何回でも！

● **生命保険会社で最長の平日 9 時～22 時、土曜日・日曜日・祝日 9 時～18 時で受付^{*1}**

2016 年 9 月にコンタクトセンターの受付時間を拡大し、平日にお仕事を終えた後でも、週末にゆっくりご家族で相談しながらでも、ご都合が良い時により便利に相談できるようになりました。

電話での保険相談



0120-205566

通話無料
携帯・PHS OK

受付時間: 平日9時～22時、土日祝9時～18時 (年末年始除く)

※お客さまからのご質問やご要望などを正確に把握するため、通話内容を録音しておりますので、あらかじめご了承ください。個人情報保護宣言



ご予約も承ります



ウェブでのご相談
(24時間受付)

● **お客さまが納得いくまで対応。保険申し込みまでに 10 回以上の電話相談という例も**

保険プランナーがお話を丁寧に伺い、お客さまが納得いくまで、通話時間にとらわれない対応を心がけています。実際に、お一人のお客さまから、お申し込みまでに 10 回以上相談いただいた例や、2 時間以上かけてゆっくり相談いただいた例もあります。

■スマホで簡単！ LINE で保険相談サービス



昨今のスマートフォンの普及およびコミュニケーションツールの急速な変化に対応し、日頃から LINE を活用しているお客さまがより便利に相談できるよう、LINE を活用した保険相談サービスを開始しました。これにより、「電話」「メール」「LINE」とさまざまなツールから、より便利に相談できるようになりました。

● **保険プランナーが 1 つ 1 つ丁寧に**

電話での保険相談と同様に、保険プランナーがわかりやすく丁寧に疑問にお答えします。また、何度でも無料で、お客さまが納得いくまでお手伝いします。

● **仕事や育児のすきま時間で、お気軽に保険相談が可能**

仕事や育児が忙しく、ゆっくり電話を掛ける余裕がないというお客さまには、LINE を使ってすきま時間にご質問いただき、後ほどご都合良いときに回答を確認いただくこともできます。

^{*1} 日曜日・祝日を含む電話による保険相談の営業時間による比較。当社調べ(2016 年 8 月)

【インターネット利用環境の変化に応じた、より便利なウェブサイトへ】

当社の経営理念であるマニフェストでは、『ウェブサイトは、生命保険購入のためのみに機能するものではなく、「生命保険がわかる」ためのもの』とすることを定めており、お客さまが生命保険を「比較し、理解し、納得して」加入いただけるよう、日々改善を施しています。



■スマートフォン、タブレット、PC。端末に応じた利便性、わかりやすさを追求

● 若い世代の視点で、若手社員で制作したスマートフォンサイト

2016年4月に、20代を中心とする若手社員がプロジェクトを組み、若い世代の生活者視点でスマートフォンサイトをリニューアルしました。お子さんをあやしながら片手で操作できるよう、親指だけで操作できる画面設計や、LINEで親や身近な友人・知人にも相談できる機能など、世の中のスマートフォン利用の変化に応じたウェブサイトを心がけています。

【ご参考】<http://media.lifenet-seimei.co.jp/2016/05/13/6673/>

● お見積りやお申し込みだけでなく、保険を理解し、納得できるウェブサイト

スマートフォン、タブレット、PCなどお手元の端末から、24時間365日いつでもお見積りや資料請求、お申し込みを行えます。また、保険を検討する際に必要な公的な保障制度の仕組みなど、お客さまが生命保険を理解し、納得するための情報を多数ご用意しています。



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。

会社及び商品の詳細は <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/ja/> 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: 関谷/IR: 近藤)