

2017年4月17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 2016年度第4四半期の 「お客さまの声」への対応状況

チャットボットによる自動応答を活用した保険診断・保険料見積りサービスの提供を開始

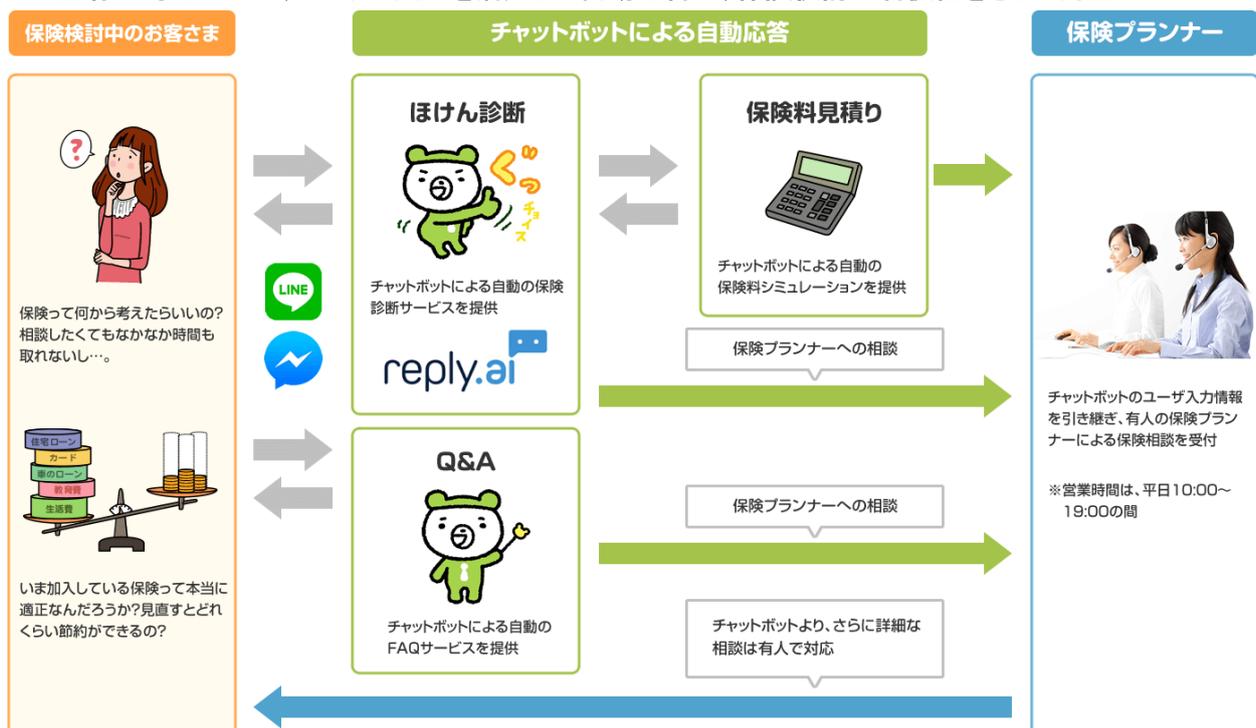
ライフネット生命保険株式会社 (URL: <http://www.lifenet-seimei.co.jp/>) 本社: 東京都千代田区、代表取締役社長: 岩瀬大輔は、2016年度第4四半期(2017年1月~3月)のお客さまのご意見・ご要望の件数、内容および対応状況をお知らせします。

2016年度第4四半期に当社に寄せられた総相談件数は17,281件となり、前四半期比109.3%、前年同期比109.2%となりました。また、苦情件数は304件となりました。この結果、2016年度(2016年4月~2017年3月)に当社に寄せられた総相談件数は、61,913件、苦情件数は1,106件となりました。

当社は、「お客さまの声」を、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中心に全社的に収集・管理・分析の上、サービスの継続的改善とお客さま満足度の向上を図ることを目的として、日々の事業運営に反映しています。

また、当社は、2016年7月に開始したLINE上での保険相談サービスについて、「受付時間を拡大してほしい。」というお客さまの声にお応えして、2017年1月より、LINEおよびFacebook Messengerで、チャットボットによる自動応答を活用した保険相談および保険料見積りサービスの提供を開始し、24時間対応が可能となりました。

### ■ 有人対応に加え、チャットボットを活用した自動応答で、保険検討の利便性をさらに向上



ライフネット生命保険株式会社

## 1. お客様の相談・苦情件数

2016年度第4四半期に、お客さまからいただいた相談件数と苦情件数は以下のとおりです。

2016年度

(単位:件)

項目	第1四半期 (16年4月～6月)	第2四半期 (16年7月～9月)	第3四半期 (16年10月～12月)	第4四半期 (17年1月～3月)	累計
総相談件数	15,223	13,595	15,814	17,281	61,913
苦情件数	272	241	289	304	1,106

< 参考:2015年度 >

(単位:件)

項目	第1四半期 (15年4月～6月)	第2四半期 (15年7月～9月)	第3四半期 (15年10月～12月)	第4四半期 (16年1月～3月)	累計
総相談件数	13,665	13,511	15,970	15,829	58,975
苦情件数	212	199	248	268	927

## 2. お客様の苦情の項目別内訳<sup>\*1</sup>

お客さまからいただいた苦情の項目別内訳は以下のとおりです。

2016年度

(単位:件)

項目	第1四半期 (16年4月～6月)	第2四半期 (16年7月～9月)	第3四半期 (16年10月～12月)	第4四半期 (17年1月～3月)	累計	占率 <sup>*2</sup>
新契約関係	136	131	130	182	579	52.4%
収納関係	32	42	31	27	132	11.9%
保全関係	25	26	25	22	98	8.9%
保険金・給付金関係	43	28	34	37	142	12.8%
その他	36	14	69	36	155	14.0%
計	272	241	289	304	1,106	100.0%

< 参考:2015年度 >

(単位:件)

項目	第1四半期 (15年4月～6月)	第2四半期 (15年7月～9月)	第3四半期 (15年10月～12月)	第4四半期 (16年1月～3月)	累計	占率 <sup>*2</sup>
新契約関係	104	99	118	153	474	51.1%
収納関係	33	30	36	34	133	14.3%
保全関係	30	27	29	27	113	12.2%
保険金・給付金関係	26	17	22	28	93	10.0%
その他	19	26	43	26	114	12.3%
計	212	199	248	268	927	100.0%

\*1 生命保険協会の苦情分類に基づくものです。

\*2 小数第2位を四捨五入しています。

### 3. 「お客さまの声」の主な例と対応状況(2016年度第4四半期)

当社は、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、日々の事業運営に反映しています。2016年度第4四半期における「お客さまの声」の主な例と対応状況は以下のとおりです。

#### 新契約関係

**お客さまの声** 「LINE上での保険相談サービスの受付時間を拡大してほしい。」

**対応状況** LINEおよびFacebook Messengerで、チャットボットによる自動応答を活用した保険相談および保険料見積りサービスの提供を開始し、24時間対応が可能となりました。  
(<http://www.lifenet-seimei.co.jp/newsrelease/2017/6569.html>)

**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/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: 前田)