

2015年6月15日

各位

会社名 ライフネット生命保険株式会社
 代表者名 代表取締役社長兼 COO 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 ウェブサイトからの 給付金請求サービスの利用状況を公開

「ウェブサイトからの給付金請求連絡サービス」、夜間・早朝帯の利用が4割
 ウェブサイトから請求連絡をされたお客さまの3割近くが、「書類ダウンロードサービス」も利用

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、代表取締役社長兼 COO:岩瀬大輔)は、ウェブサイトからの医療保険の給付金請求サービスの利用状況を公開します。

当社は、ご契約者に「保険金や給付金を、確実に、迅速にお支払いすること」が生命保険会社の最も重要な責務であると位置づけ、さまざまな取り組みを実施しています。今回は、昨年開始したウェブサイト上の「マイページ」から行える医療保険の請求手続きに関する2つの新サービス、「ウェブサイトからの給付金請求連絡サービス」「ウェブサイトからの給付金請求書類ダウンロードサービス」について、利用状況を公開します。

【ウェブサイトからの給付金請求連絡サービス利用状況】

2008年の開業時より、当社では、医療保険の請求に関するお問い合わせはお電話のみで受け付けておりましたが、より確実に、より迅速にお支払いすることを目的として、2013年より、年に1度、給付金をご請求いただけるケースのご案内や、給付金の請求時にご利用いただける「ご連絡シート」を添付した冊子「ライフネット生命レター」をお送りし、請求忘れの防止に努めています。

また、2014年3月には、医療保険の入院を伴う請求連絡をウェブサイト上の「マイページ」から行えるサービスを開始し、現在はこれらの3つの方法で医療保険の請求を承っております。

お電話

ライフネット生命レター

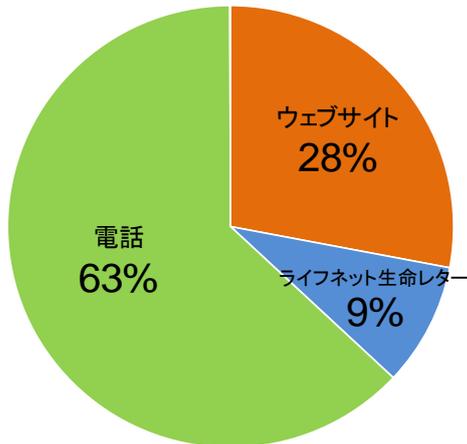
ウェブサイト(マイページ)



■3割のお客さまが、ウェブサイトからの給付金請求連絡サービスを利用

昨年度における医療保険の請求連絡の経路別割合は、当社コンタクトセンターへの電話経由が6割(63%)、ウェブサイト経由が3割(28%)、ライフネット生命レター経由が1割(9%)となり、3割のお客さまにウェブサイトからの請求連絡サービスをご利用いただいています。

<医療保険の請求連絡_経路別割合>



対象:2014年度(2014年4月1日~2015年3月31日)に、医療保険の給付金請求連絡があり、支払審査が完了したもの

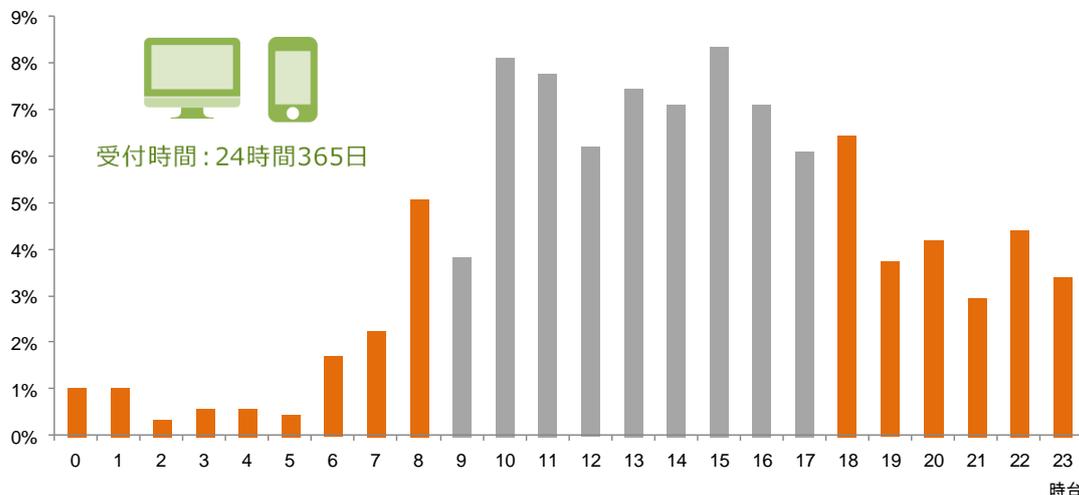
■PC やスマホを使ったウェブサイトからの請求連絡、「夜間・早朝帯の利用」が4割

お仕事を終えた後、お子さまが就寝した後、24時間いつでも手続きが可能

続いて、ウェブサイトから請求連絡をいただいたお客さまの傾向を公開します。

ウェブサイトから請求連絡をされたお客さまのうち、夜間・早朝帯(18時~9時)にウェブサイトから請求連絡をいただいた割合は、全体の4割(38%)を占めています。お仕事や育児などで忙しくコンタクトセンター営業時間内にお電話できない方も、24時間ご都合の良いときに、PC やスマートフォンなど、お手元のインターネット端末からゆっくりお手続きいただけるようになりました。

<ウェブサイトからの給付金請求連絡_時間別割合>



対象:2014年度(2014年4月1日~2015年3月31日)に、ウェブサイトから医療保険の給付金請求連絡があり、支払審査が完了したもの

【ウェブサイトからの給付金請求書類ダウンロードサービス】

次に、ご請求の連絡をいただいた後のサービスについてご紹介します。

従来ご請求の連絡をいただいた後は、請求に必要な書類をお客さまのお手元に郵送しておりましたが、少しでも早く手続きを済ませ給付金を受け取りたいというお客さまからのご要望にお応えし、2014年10月より、ウェブサイト上の「マイページ」から給付金請求書類をダウンロードいただけるサービスを開始しました。

なお、請求書類の記入項目においては、証券番号や住所などが反映された請求書類をダウンロードいただけるようにしており、お客さまの記入負担を軽減するよう努めています。

※請求書類は、お客さまごとの請求内容に応じて個別に作成した後、ウェブサイト上の「マイページ」よりダウンロードいただけます。

保険金・給付金等請求書 兼 同意書

ライフネット生命保険株式会社 御中
 貴社の普通保険約款にもつき、保険金・給付金等を請求します。支払金は下記の口座に振り込んでください。貴社から下記口座への振込手続き完了をもって受理したものと認め、受領証は発行しません。
 当生命保険約款に普通保険約款にもつき、貴社から当生命の満期を請求された場合にはこれに認めます。
 また、貴社に提出した書類が正確でないこと、および前記「個人情報の取扱い」についてお客様にご了解いただきたい事項に記載された個人情報の取扱いをすべて了解する。貴社による個人情報の利用等に同意します。

1. 請求日（記入日） 年 月 日

2. ご請求の保険契約等

被保険者名	東風 大輔		
保険種類	証券番号		
終身医療保険	000000****		

3. 請求人（受取人）の氏名・住所等 ※受取人が未成年の場合は親権者または後見人の方からご請求ください

フリガナ	フリガナ	フリガナ	フリガナ	フリガナ	フリガナ	フリガナ	フリガナ	フリガナ	フリガナ
氏名 (自署)	フリガナ	フリガナ	フリガナ	フリガナ	フリガナ	フリガナ	フリガナ	フリガナ	フリガナ
住所	〒 102-0083 東京都千代田区麹町 2-14-2								
電話番号	0352167900								

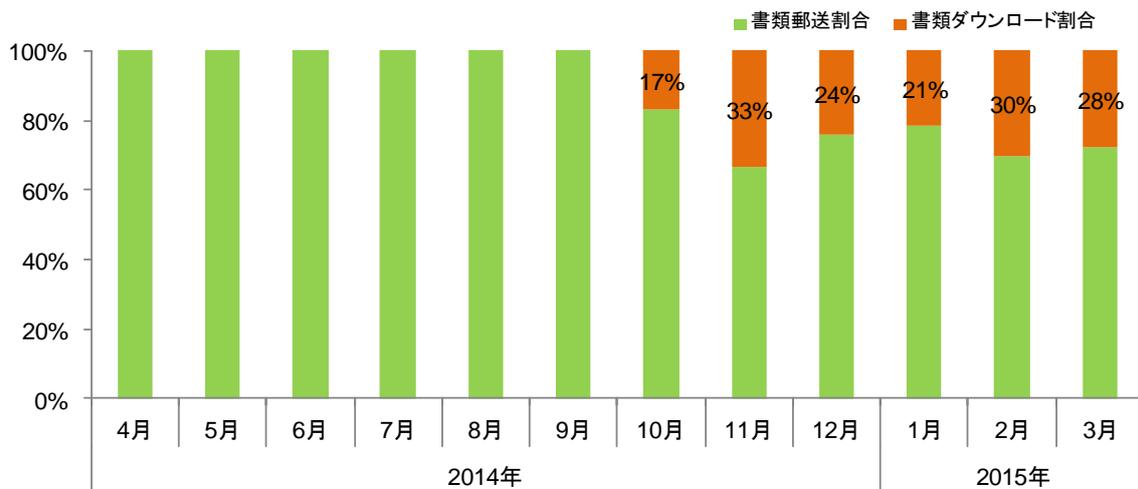
4. 振込先指定（指定口座をご記入ください）
※十二桁、二十番、さま名義の口座をご指定ください

振込先コード	銀行	支店	口座種別	口座番号	口座名義人（カタカナでご記入ください）
ゆうちょ銀行 外の金融機関	ゆうちょ銀行	0	1		

■請求書類到着を待たず、少しでも早く給付金を受け取りたい、というお客さま向け ウェブサイトから請求連絡をされたお客さまの3割近くが、ダウンロードサービスを利用

実際、2014年10月のサービス開始以降、ウェブサイトから医療保険の請求連絡をいただいたお客さまのうち、3割近く(25%)のお客さまに請求書類ダウンロードサービスを活用いただいております。これにより、お客さまには書類到着を待つストレスをなくし、より迅速に請求手続きを行っていただけるようになりました。

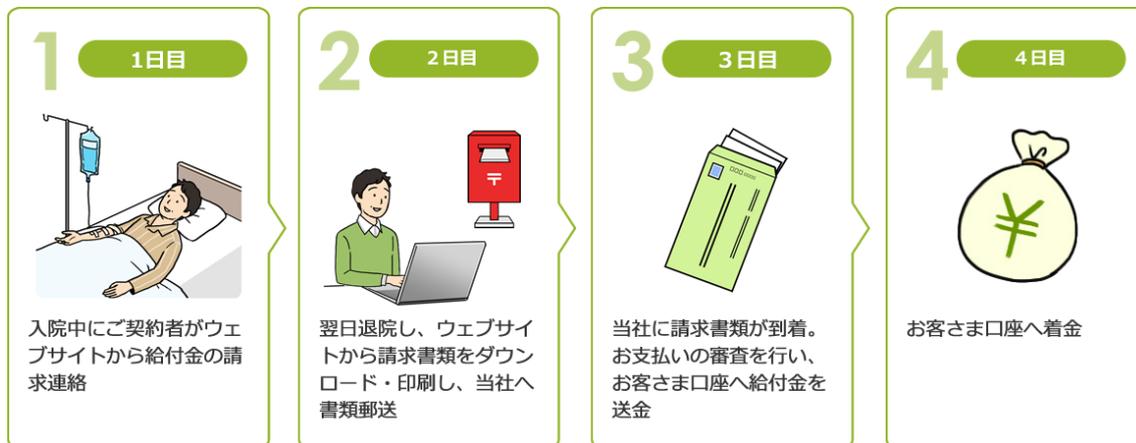
＜ウェブサイトから請求書類をダウンロードされた方の割合＞



対象: 2014年度(2014年4月1日～2015年3月31日)に、ウェブサイトから医療保険の給付金請求連絡があり、支払審査が完了したもの

■請求連絡からお客さま口座への着金まで、わずか「4日」での実例も

ウェブサイトからの給付金請求連絡サービスや給付金請求書類のダウンロードサービスをお客さまに上手に活用いただいたことで、請求連絡から給付金のお客さま口座着金までを、「4日」で完了した実例も出ています。



※上記は最短事例のご紹介になります。原則、必要な書類の会社到着から「5営業日以内」でお支払いします。

※事実確認が必要な場合や請求書類に不備がある場合などは、詳細を確認させていただくため時間を要します。

ライフネット生命は、今後も、「わかりやすく、安くて便利な保険商品・サービスを提供する」という理念に基づき、お客さまの利益と利便性に資する保険商品・サービスの実現に向け邁進してまいります。

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/> 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)