

2017年1月23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)

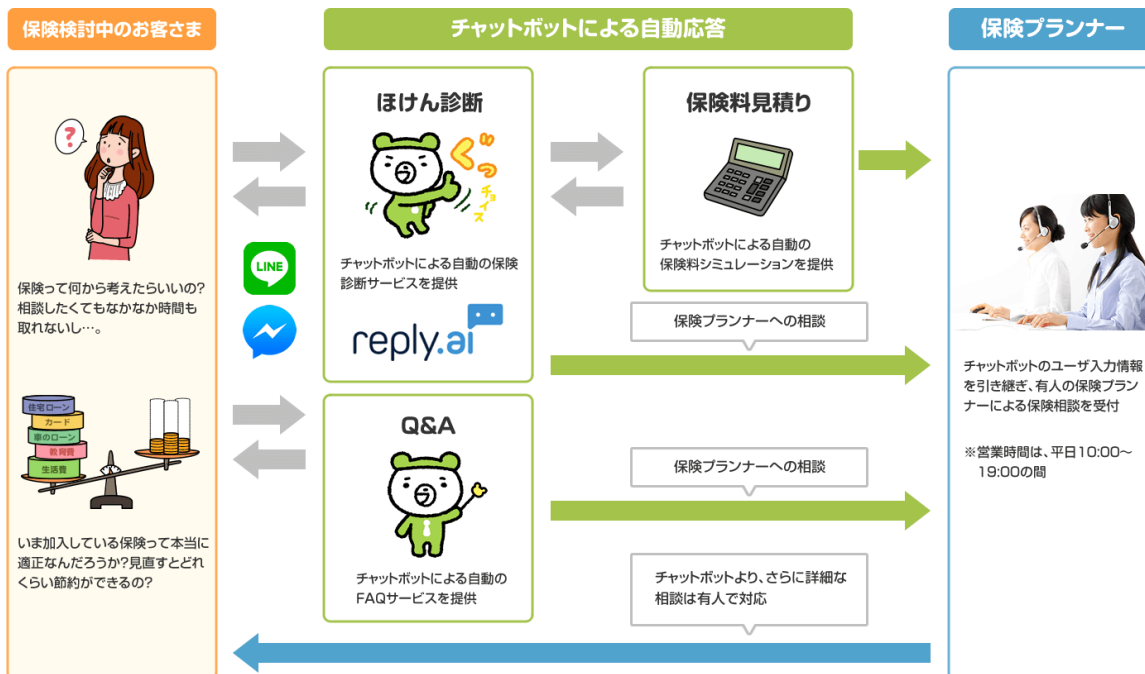
## ライフネット生命保険 LINE および Facebook Messenger で 自動応答による保険診断・見積りが可能に

チャットボットを活用した自動応答×有人対応で、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 (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、保険を検討中のお客さま向けに、LINE および Facebook Messenger での、チャットボットによる自動応答を活用した保険診断および保険料見積りサービスの提供を開始したことをお知らせします。

当社は昨年7月に、生命保険会社で初めて<sup>1</sup>、LINE 上で保険プランナーが保険選びをサポートする保険相談サービスを開始しましたが、サービス開始以降、20代から40代の子育て世代を中心に、当初の想定を上回る多くのお客さまにご利用いただいています。

さらなるサービス向上を目指し、この度新たに、LINE 上でわずか1分でぴったりの保険が見つかる「ほけん診断」機能や、生年月日・性別・保険商品の入力だけで簡単にわかる「保険料見積り」機能を用意しました。また、LINE を利用されていないお客さま向けに、新たに Facebook Messenger でも同様のサービスを提供開始しました。



本サービスでは、LINE や Facebook Messenger 上で、24時間チャットボットによる自動応答での保険検討が行えるだけでなく、必要に応じて有人対応に切り替え、保険プランナーとチャットで保険相談を行うこともできます。お使いのスマートフォンから、すきま時間に自分のペースで検討できるため、「お仕事や育児が忙しく、ゆっくり電話を掛けて相談する余裕がない」「まずは自分で情報収集して検討したい」といったお客さまにおすすめです。

ライフネット生命保険株式会社

Copyright© LIFENET INSURANCE COMPANY All rights reserved.

1

## 【新サービス内容】

### ■わずか1分でぴったりの保険が見つかる「ほけん診断」(自動応答)



チャットボットによる自動の保険診断サービスを提供

米国 Reply, Inc. (本社: 米国ニューヨーク、Founder & CEO: オマール・ペラ) の bot 構築用プラットフォーム「Reply.ai」と連携し、LINE や Facebook Messenger 上で、お客さまのお悩みに応じた保険診断を 24 時間自動応答します。わずか 1 分でお客さまにぴったりの保険を見つけることができ、必要に応じて有人対応に切り替えて保険プランナーが直接サポートすることもできるため、ハイブリッドで満足度の高いコミュニケーションが提供可能です。

### ■保険料見積り(自動応答)



チャットボットによる自動の保険料シミュレーションを提供

当社ウェブサイトで提供している保険料見積り機能を、LINE や Facebook Messenger 上でも簡単に体験いただくことが可能となりました。生年月日・性別・保険商品を自動ガイダンスに応じてご入力いただくだけで、該当する保険のお見積りをご案内することができます。さらに、保険診断ツールを実施後にお見積りいただくと、より詳細な保険内容をご提示できます。

### ■Q&A(自動応答)



チャットボットによる自動のFAQサービスを提供

保険に関する小さな疑問を 24 時間対応で解消する自動応答の Q&A サービスを提供しています。保険プランナーの対応時間外に、疑問解消ツールとしてご利用ください。

### ■保険プランナーによる保険相談(有人対応)



平日 10:00~19:00 まで、経験豊富な保険プランナーを配置し、人の手による手厚いサポートをご用意しています。自動応答による保険診断やお見積りを体験後に、保険プランナーへ体験内容をもとにしたより詳細な個別相談をいただくこともでき、シームレスな保険相談が可能となりました。

サービスの詳細はこちらをご覧ください。

- <http://www.lifenet-seimei.co.jp/sph/line/>

## 【新キャラクター紹介】

### ■保険選びをお手伝い。SNS アカウント専用キャラクター「ラネットくん」



新サービス開始に合わせ、LINE 公式アカウントをはじめとする SNS アカウント専用の新キャラクター「ラネットくん」を通じたサービス提供を開始しました。

「ラネットくん」は、当社が LINE、Facebook Messenger 上で提供するチャットボットによる自動応答サービスとお客さまとのコミュニケーションを媒介する仮想のコミュニケーターとして、お客さまに生命保険をよりわかりやすく、より身近に感じていただくためにお手伝いします。

ラネットくんの詳しいプロフィールはこちらをご覧ください。

- <http://www.lifenet-seimei.co.jp/sph/line/lanet.html>

## 【ご参考:LINE 保険相談サービスをご利用のお客さまの声】

昨年7月に開始したLINE 保険相談サービスは、お仕事のお昼休み中、お子さまが就寝中などのすきま時間に、スマートフォンから手軽に相談が行えるため、新たな保険検討ツールとして高い評価をいただいております。ここでは、実際にLINE 保険相談サービスを利用されたお客さまの声を紹介します。

### ■お客さまの声

**30代 女性** **小さな子どもが二人いるため、対面の相談はむずかしい**



「LINEで保険相談できるのは気軽だし、画期的で素晴らしいと思います。小さな子どもが二人いるため、対面の相談はなかなかむずかしいので助かります。」

**30代 女性** **電話での質問は躊躇してしまうけれど、LINEなら・・・**



「電話での質問は躊躇してしましますが、簡単な質問をLINEでできるのはとても便利だと思います。」

**30代 男性** **気軽に聞いて非常に良かった**



「トークで聞けるので、気になっていることを気軽に聞いて非常に良かったです。しつこく保険を売り込まれる訳でもなく。」

**40代 女性** **窓口で聞きづらいことも、LINEで相談できて良い**



「窓口で聞きづらい事やその場でわからない時などがあるので、LINE相談は本当に良いと思いました！」

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。

\*1 当社調べ(2016年7月)

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)