

2019年1月22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 森 亮介  
(証券コード:7157 東証マザーズ)

## ライフネット生命保険 RPA 導入で業務の一部自動化

### 顧客対応のスピードアップとサービス品質のさらなる向上へ

ライフネット生命保険株式会社 (URL:<https://www.lifenet-seimei.co.jp/> 本社:東京都千代田区、代表取締役社長:森亮介)は、従来、人が行っていた定型業務の効率化のため、RPA(ロボティック・プロセス・オートメーション)<sup>1</sup>の導入を開始したことをお知らせします。

RPAは、これまで人が対応していた作業領域を、デジタル技術の発展によりPC内のソフトウェア型ロボットが代行し、自動的に処理するシステムです。RPAの導入により、マニュアル化できる定型業務(データの抽出や集約化作業、お客さまの要望に応じたフォローに必要な資料の作成等)を自動化することで、業務の効率化と顧客対応のスピード、サービス品質の向上を図るとともに、新しいサービスの検討・導入などに向けた人員配置の最適化を図ります。

#### ■対象業務

初期段階では、以下の業務に関してRPAを導入しています。

- ・資料請求いただいたお客さまのうち、電話や資料等によるフォロー対応が必要なお客さまデータの整理
- ・入電数や架電数把握のための日次データの集計や分析

この他にも、効果的かつ効率的だと判断した業務に対して、随時RPAを導入し、対象業務を拡大する予定です。

#### ■導入効果

##### ① 業務効率化および働き方改革

- ・従来手作業で行っていた顧客対応情報の取りまとめ作業を、RPAで行うことにより、担当者の業務効率化および働き方改革につなげ、お客さまフォローの着手開始タイミングの早期化を実現
- ・人員配置の最適化(企画分野のリソース強化)

##### ② 業務・サービス品質の向上

- ・属人化されない安定的な品質の提供
- ・秘匿性の高い情報への人の接触回数の削減

その他、プロジェクト推進や新商品導入における所要時間の短縮のほか、各種業務の効率化につなげる計画です。

ライフネット生命は、引き続きテクノロジーを積極的に活用し、生産性向上とお客さまサービスの品質向上に努めてまいります。

1 RPA(Robotic Process Automation):PC上のアプリケーションソフトを認識し、人と同様にPC操作するソフトウェア名称

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

ライフネット生命保険は、「正直に経営し、わかりやすく、安くて便利な商品・サービスを提供することで、お客さま一人ひとりの生き方を応援する」という経営理念のもと、インターネットを主な販売チャネルとする生命保険会社です。徹底した情報開示やメール・電話・チャット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するとともに、オンライン生保市場の拡大を牽引するリーディングカンパニーを目指します。

会社及び商品の詳細は <https://www.lifenet-seimei.co.jp/> をご覧ください。  
株主・投資家向けの情報は <https://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:原/IR:加藤)