

2019年2月1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 コンタクトセンターでの「ビジュアル IVR」導入 および営業時間の変更のお知らせ

スマートフォン上でいつでも、ご希望にそった最適なサービスメニューを視覚的にご案内

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、2019年2月1日より、コンタクトセンターに、株式会社 KDDI エボルバ (本社: 東京都新宿区、代表取締役社長: 中澤雅己)が提供するビジュアル IVR^{*1}を導入したことをお知らせします。これにより、営業時間内外を問わず、コンタクトセンターにお問い合わせいただいたお客さまのスマートフォン上で、最適なサービスメニューを視覚的にご案内が可能となり、お客さまのご相談内容に対し、よりわかりやすいサポートが可能となりました。

■ビジュアル IVR とは

当社はこれまで、コンタクトセンターに電話でお問い合わせいただくお客さまに対し、音声ガイダンスでサービスメニューをご案内していました。

この度導入したビジュアル IVR では、お問い合わせいただいたお客さまのスマートフォン画面上に、ご相談内容の一覧を表示することで、視覚的にご希望のメニューにご案内が可能となるとともに、従来の音声ガイダンスからサービスメニューを拡充しました。

お客さまがスマートフォンでコンタクトセンターにお電話した際、音声ガイダンスに従って本サービスを選択すると、SMS(ショートメッセージサービス)で専用 URL が送信されます。その URL をタップしてサービスメニュー画面をご覧ください。お客さまはスマートフォン上で、ご希望にそったサービスをご利用いただくことができます。

＜サービス利用イメージ図＞



*1 IVR (Interactive Voice Response) : 自動音声応答装置

■ビジュアル IVR を活用した主なサービス

スマートフォン上のサービスメニューには、「よくあるご質問(FAQ)」や「ご契約者さま向け各種お手続き」を掲載しており、お客さまのお問い合わせをスマートフォン上で迅速に解決することができます。また、より詳細なご相談を希望するお客さまには、「LINE でお問い合わせ」を選択することで、オペレーターにチャットで問い合わせることも可能です。さらに、「コンタクトセンターの混雑状況の確認」や、コンタクトセンターの営業時間外には「折り返し電話の予約」を選択いただけます。

LINE でお問い合わせ



コンタクトセンターのご案内
(混雑状況の確認)



折り返し電話の予約



※なお、音声ガイダンスでは、これまで通り、即時の電話受付を選択いただくことも可能です。

■営業時間の変更

2019年2月1日よりコンタクトセンターの営業時間を下記のとおり変更いたします。ビジュアル IVR を活用し、お客さまへ多様なコンタクトチャネルを提供することで、より一層のサービス向上に努めます。

曜日	【変更前】	【変更後】
	2019年1月31日まで	2019年2月1日以降
平日	9:00～22:00	9:00～ <u>20:00</u>
土曜	9:00～18:00	変更なし
日曜・祝日	9:00～18:00 (保険相談のみ営業)	変更なし

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:関谷)