

2015年1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 2014 年度第 3 四半期の 「お客さまの声」への対応状況

コンタクトセンターとウェブサイトが「HDI 問合せ窓口格付け」で最高評価の 3 つ星を 3 年連続で受賞

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、2014 年度第 3 四半期 (2014 年 10 月～12 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。

2014 年度第 3 四半期に当社に寄せられた総相談件数は 14,719 件となり、前四半期比 105.0%、前年同期比 92.8%となりました。また、苦情件数は 218 件となりました。この結果、2014 年 4 月から 12 月までに当社に寄せられた総相談件数は 43,760 件、苦情件数は 692 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。

当社ウェブサイトの「お客さまのご意見に対する取り組み」では、「お客さまの声」の継続的な開示に加え、他のお客さまの要望への賛同や当社の対応への評価を行うことができます。(URL: <http://www.lifenet-seimei.co.jp/profile/satisfaction/latest/>)

また、このような取り組みを継続したことにより、2014 年度「HDI 問合せ窓口格付け」において、「問合せ窓口 (コンタクトセンター)」、「サポートポータル (ウェブサイト)」が両部門で、最高評価の 3 つ星を 3 年連続で受賞しました。

### ■2014 年度「HDI 問合せ窓口格付け (生命保険業界)」両部門で 3 年連続 3 つ星

問合せ窓口 (コンタクトセンター)



サポートポータル (ウェブサイト)



## 1. お客様の相談・苦情件数

2014年度第3四半期に、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。

2014年度

(単位:件)

項目	第1四半期 (14年4月～6月)	第2四半期 (14年7月～9月)	第3四半期 (14年10月～12月)	累計
総相談件数	15,020	14,021	14,719	43,760
苦情件数	237	237	218	692

< 参考:2013年度 >

(単位:件)

項目	第1四半期 (13年4月～6月)	第2四半期 (13年7月～9月)	第3四半期 (13年10月～12月)	第4四半期 (14年1月～3月)	累計
総相談件数	17,062	16,509	15,865	14,188	63,624
苦情件数	290	331	290	243	1,154

## 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。

2014年度

(単位:件)

項目	第1四半期 (14年4月～6月)	第2四半期 (14年7月～9月)	第3四半期 (14年10月～12月)	累計	占率
新契約関係	149	139	113	401	51.8%
収納関係	22	19	21	62	9.6%
保全関係	24	31	28	83	12.8%
保険金・給付金関係	10	15	27	52	12.4%
その他	32	33	29	94	13.3%
計	237	237	218	692	100.0%

< 参考:2013年度 >

(単位:件)

項目	第1四半期 (13年4月～6月)	第2四半期 (13年7月～9月)	第3四半期 (13年10月～12月)	第4四半期 (14年1月～3月)	累計	占率
新契約関係	203	193	168	146	710	61.5%
収納関係	15	27	27	30	99	8.6%
保全関係	19	35	31	16	101	8.8%
保険金・給付金関係	14	21	21	20	76	6.6%
その他	39	55	43	31	168	14.6%
計	290	331	290	243	1,154	100.0%

\*1 生命保険協会の苦情分類に基づくものです。

### 3. 「お客さまの声」の主な例と対応状況(2014年度第3四半期)

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。2014年度第3四半期における「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** 「申し込みの際、告知の入力が細かく、何を入力すればよいか分かりにくい。」  
**対応状況** 入力の手軽化のために、選択肢による告知項目を増やすとともに、告知した傷病に応じた質問が表示されるように改善しました。

**お客さまの声** 「申し込み入力中にスマートフォンの「戻る」ボタンを押したら、最初から入力し直しとなり、不便だった。」  
**対応状況** スマートフォンの「戻る」ボタンを押した場合、「ブラウザの戻るボタンや更新ボタンは使えません」というメッセージを表示するように改善しました。

#### 保全関係

**お客さまの声** 「生命保険料控除証明書の発送状況を知りたい。」  
**対応状況** 従来は、発送前に生命保険料控除証明書の発送予定についてメールでご案内していましたが、発送後のお客さまのお手元に届くころにも、到着確認のメールをお送りするように改善しました。

#### 保険金・給付金関係

**お客さまの声** 「給付金請求に関する書類が届いたかどうか分からないため、不安になる。」  
**対応状況** 給付金請求に関して、当社からの書類発送時、当社への書類到着時およびお支払い決定時にメールおよびマイページでお知らせするように改善しました。

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/> 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)