

2016年7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 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 2016年度第1四半期の
 「お客さまの声」への対応状況**
「働く人への保険2」の特長を紹介したスペシャルムービーをウェブサイトに掲載

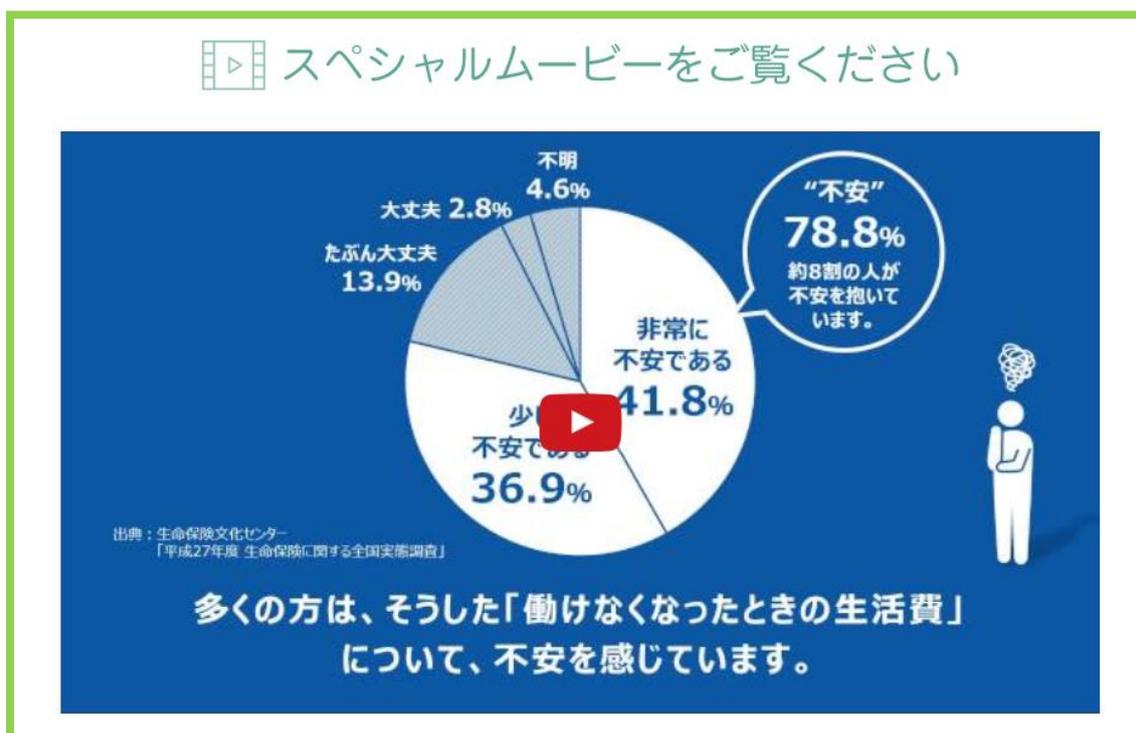
ライフネット生命保険株式会社(URL:<http://www.lifenet-seimei.co.jp/> 本社:東京都千代田区、代表取締役社長:岩瀬大輔)は、2016年度第1四半期(2016年4月~6月)のお客さまのご意見・ご要望の件数、内容および対応状況をお知らせします。

2016年度第1四半期に当社に寄せられた総相談件数は15,223件となり、前四半期比96.2%、前年同期比111.4%となりました。また、苦情件数は272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。

また、当社は、2016年6月に、より充実した保障内容にリニューアルした就業不能保険の新商品「働く人への保険2」の販売を開始しました。特設ウェブサイトを開設し、「馴染みがないため、就業不能保険の必要性などがよく分からない」というお客さまの声にお応えして、「働く人への保険2」の特長を分かりやすくご紹介するスペシャルムービーなどを掲載しています。(<http://www.lifenet-seimei.co.jp/product/disability/info/>)

■「働く人への保険2」のスペシャルムービーを特設ウェブサイトに掲載



1. お客様の相談・苦情件数

2016年度第1四半期に、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。

2016年度 (単位:件)

項目	第1四半期 (16年4月～6月)	累計
総相談件数	15,223	15,223
苦情件数	272	272

< 参考:2015年度 >

(単位:件)

項目	第1四半期 (15年4月～6月)	第2四半期 (15年7月～9月)	第3四半期 (15年10月～12月)	第4四半期 (16年1月～3月)	累計
総相談件数	13,665	13,511	15,970	15,829	58,975
苦情件数	212	199	248	268	927

2. お客様の苦情の項目別内訳^{*1}

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。

2016年度 (単位:件)

項目	第1四半期 (16年4月～6月)	累計	占率 ^{*2}
新契約関係	136	136	50.0%
収納関係	32	32	11.8%
保全関係	25	25	9.2%
保険金・給付金関係	43	43	15.8%
その他	36	36	13.2%
計	272	272	100.0%

< 参考:2015年度 >

(単位:件)

項目	第1四半期 (15年4月～6月)	第2四半期 (15年7月～9月)	第3四半期 (15年10月～12月)	第4四半期 (16年1月～3月)	累計	占率 ^{*2}
新契約関係	104	99	118	153	474	51.1%
収納関係	33	30	36	34	133	14.3%
保全関係	30	27	29	27	113	12.2%
保険金・給付金関係	26	17	22	28	93	10.0%
その他	19	26	43	26	114	12.3%
計	212	199	248	268	927	100.0%

*1 生命保険協会の苦情分類に基づくものです。

*2 小数第2位を四捨五入しています。

3. 「お客様の声」の主な例と対応状況(2016年度第1四半期)

当社は、お寄せいただいた「お客様の声」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。2016年度第1四半期における「お客様の声」の主な例と対応状況は以下のとおりです。

新契約関係

お客様の声 「告知したい傷病名が選択肢になく、告知の仕方が分かりにくい。」
対応状況 告知画面の「病気やケガ」の選択画面において、病気やケガの名称の検索方法を明記するとともに、選択肢がない場合の告知の方法を追記しました。

保険金・給付金関係

お客様の声 「申込時に、保険金等が支払われない場合についても詳しく教えてほしい。」
対応状況 各商品情報のウェブサイトにて、保険金等をお支払いできる場合、できない場合の事例を新たに追加しました。(<http://www.lifenet-seimei.co.jp/product/>)

その他

お客様の声 「馴染みがないため、就業不能保険の必要性などがよく分からない。」
対応状況 リニューアルした就業不能保険の新商品「働く人への保険2」の販売に伴い、特設ウェブサイトを開設し、商品の特長を分かりやすく紹介したスペシャルムービーなどを掲載しました。(<http://www.lifenet-seimei.co.jp/product/disability/info/>)

お客様の声 「高齢になったときに、パソコンの使用や契約の管理ができるか不安である。」
対応状況 安心して契約を継続いただけるよう、保険のご相談やご契約後の各種手続きについて、高齢者や障害のあるお客さまへの取り組みをウェブサイトに掲載しました。(<http://www.lifenet-seimei.co.jp/guide/>)

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/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)