

2017年7月18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 2017年度第1四半期の 「お客様の声」への対応状況 「お客様本位の業務運営に関する方針」を策定

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、2017年度第1四半期(2017年4月~6月)のお客様のご意見・ご要望の件数、内容および対応状況をお知らせします。

2017年度第1四半期に当社に寄せられた総相談件数は15,056件となり、前四半期比87.1%、前年同期比98.9%となりました。また、苦情件数は318件となりました。

当社は、「お客様の声」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。

なお、当社は、より一層のお客さま視点の業務運営を推進するため、「お客様本位の業務運営に関する方針」を策定しました(http://www.lifenet-seimei.co.jp/profile/cs_policy/)。引き続き、当社の役員及び社員の行動指針である「ライフネットの生命保険マニフェスト(<http://www.lifenet-seimei.co.jp/profile/manifesto/>)」を重視するとともに、当方針の定着・浸透を図ることで、お客さま視点に立った業務運営を徹底し、お客さまとの長期にわたる信頼関係の維持・向上に努めます。

1. お客様の相談・苦情件数

2017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。

2017年度 (単位:件)

項目	第1四半期 (17年4月～6月)	累計
総相談件数	15,056	15,056
苦情件数	318	318

< 参考:2016年度 >

(単位:件)

項目	第1四半期 (16年4月～6月)	第2四半期 (16年7月～9月)	第3四半期 (16年10月～12月)	第4四半期 (17年1月～3月)	累計
総相談件数	15,223	13,595	15,814	17,281	61,913
苦情件数	272	241	289	304	1,106

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。

2017年度 (単位:件)

項目	第1四半期 (17年4月～6月)	累計	占率 ^{*2}
新契約関係	198	198	62.3%
収納関係	37	37	11.6%
保全関係	22	22	6.9%
保険金・給付金関係	25	25	7.9%
その他	36	36	11.3%
計	318	318	100.0%

< 参考:2016年度 >

(単位:件)

項目	第1四半期 (16年4月～6月)	第2四半期 (16年7月～9月)	第3四半期 (16年10月～12月)	第4四半期 (17年1月～3月)	累計	占率 ^{*2}
新契約関係	136	131	130	182	579	52.4%
収納関係	32	42	31	27	132	11.9%
保全関係	25	26	25	22	98	8.9%
保険金・給付金関係	43	28	34	37	142	12.8%
その他	36	14	69	36	155	14.0%
計	272	241	289	304	1,106	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(2017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。2017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 「ネット専門銀行を保険料振替口座に指定した場合の手続きがわかりにくい。」

対応状況 保険料振替口座をネット専門銀行に変更される場合、コンタクトセンターでの受付時に、当社へ書類をご提出いただいた後、別途銀行から送信されるメールにて設定手続きも必要となることをご案内するようにしました。

保全関係

お客様の声 「改姓手続きをする際、書類を旧姓/新姓どちらで書くのがわかりにくい。」

対応状況 ご案内文書の該当のご説明箇所にマーカーを引き、目立たせるようにしました。

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:前田)