

2013年7月16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 2013 年度第 1 四半期の 「お客さまの声」への対応状況

総相談件数は 17,062 件

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、2013 年度第 1 四半期 (2013 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。

2013 年度第 1 四半期に当社に寄せられた総相談件数は 17,062 件、うち、苦情件数は 290 件となりました。総相談件数は前四半期比 90.2%、前年同期比 90.4%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ため、日々の事業運営に反映しています。

なお、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。

ウェブサイトにおける「お客さまのご意見に対する取り組み」  
[\(http://www.lifenet-seimei.co.jp/profile/satisfaction/latest/\)](http://www.lifenet-seimei.co.jp/profile/satisfaction/latest/)



ライフネット生命保険 ホーム ・ 各種お手続き案内 ・ よくあるご質問 ・ お問い合わせ ・ サイトマップ ・ マイページ

電話もウェブも HDI 問合せ窓口 格付三つ星

お問い合わせ ☎ 0120-205566  
 平日9時～22時/土曜9時～18時 年末年始、日曜・祝日は除く

資料請求 カンタン見積り 申し込み

ライフネット生命のヒミツ 保険商品のご案内 あなたにぴったりのプラン選び 生命保険のキホン 会社情報

### お客さまのご意見に対する取り組み

RSS Twitterでフォロー

これまでに寄せられたお客さまからのご意見やそれに対する当社の対応内容をご紹介します。

お客さまのご意見一覧: 全55件

・アクセス数の多い順 ・ご要望の多い順 ・掲載日が新しい順

1 2 3 4 5 次の12件

ご意見	ご意見	ご意見	ご意見
2013年4月15日 マイページからのお問合せへの回答について	2013年4月15日 特別条件について	2013年4月15日 保険金・給付金のご請求手続きについて	2013年4月15日 情報セキュリティへの取り組みについて

会社情報トップ  
 会社概要  
 会社沿革  
 経営陣メッセージ  
 マニフェスト  
 業績・財務情報  
 保険金等の支払状況  
 堅実な運用方針  
 お客さまのご意見に対する取り組み  
 ・アクセス数の多い順  
 ・ご要望の多い順  
 掲載日が新しい順  
 アワード受賞歴

## 1. お客様の相談・苦情件数

2013年度第1四半期に、お客さまからいただいた相談件数(苦情を含む)は以下のとおりです。

2013年度 (単位:件)

項目	第1四半期 (13年4月～6月)	累計
総相談件数	17,062	17,062
うち苦情件数	290	290

< 参考:2012年度 >

(単位:件)

項目	第1四半期 (12年4月～6月)	第2四半期 (12年7～9月)	第3四半期 (12年10月～12月)	第4四半期 (13年1月～3月)	累計
総相談件数	18,882	16,026	15,933	18,920	69,761
うち苦情件数	124	128	121	234	607

## 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。

2013年度 (単位:件)

項目	第1四半期 (13年4月～6月)	累計	占率
新契約関係	203	203	70.0%
収納関係	15	15	5.2%
保全関係	19	19	6.6%
保険金・給付金関係	14	14	4.8%
その他	39	39	13.4%
計	290	290	100.0%

< 参考:2012年度 >

(単位:件)

項目	第1四半期 (12年4月～6月)	第2四半期 (12年7月～9月)	第3四半期 (12年10月～12月)	第4四半期 (13年1月～3月)	累計	占率
新契約関係	93	98	68	150	409	67.4%
収納関係	7	8	12	20	47	7.7%
保全関係	5	7	9	9	30	4.9%
保険金・給付金関係	10	5	14	19	48	7.9%
その他	9	10	18	36	73	12.0%
計	124	128	121	234	607	100.0%

\*1 生命保険協会の苦情分類に基づくものです。

### 3. 「お客様の声」の主な例と対応状況(2013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。2013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** 「申込み中に死亡保険金受取人の指定可能範囲がよく分からなくて困った。」  
**対応状況** お申込み画面(受取人の入力・確認)に、受取人としてご指定できる範囲を図で示しました。なお、よくあるご質問(FAQ)でも、受取人としてご指定できる範囲をご案内しています。  
 <参考URL: <http://www.lifenet-seimei.co.jp/faq/detail/2021.html> >

**お客様の声** 「iPad<sup>\*2</sup>でも申込みできるようにしてほしい。」  
**対応状況** iPadからの申込みサービスを開始しました。また、iPad専用のサービスとして、商品パンフレットをiPad上でいつでもご覧いただけるようになりました。  
 <参考URL: <http://www.lifenet-seimei.co.jp/newsrelease/2013/4845.html> >

**お客様の声** 「見積りした内容を後から確認したい。」  
**対応状況** 保険プランのご検討や、ご家族との相談にお役立ていただけるよう、お見積りの内容をご指定のメールアドレスにお送りできるようになりました。  
 <参考URL: <http://www.lifenet-seimei.co.jp/plan/> >

#### 保全関係

**お客様の声** 「給付金の請求漏れがないか確認するために、契約後も定期的に連絡がほしい。」  
**対応状況** 保険金や給付金を確実にお支払いするため、お客さまに登録情報と契約内容をご確認いただける冊子(ライフネット生命レター)の定期的な郵送を始めました。  
 <参考URL: <http://www.lifenet-seimei.co.jp/information/2013/4717.html> >

\*2 iPadはApple Inc.の商標です。

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/> をご覧下さい。

株主・投資家向けの情報は <http://ir.lifenet-seimei.co.jp/> をご覧下さい。

本件に関するお問い合わせ先

03-5216-7900

広報: 吉川、関谷

IR: 堅田、近藤