

2019年4月26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とウェブサイトが 「HDI 格付けベンチマーク」3 部門で最高評価三つ星を受賞

コンタクトセンターでのチャット対応も評価され、三つ星を初受賞

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、HDI-Japan が主催する「HDI 格付けベンチマーク(生命保険業界・2018/2019)」において、「問合せ窓口格付け(新規電話・チャット対応)」「Web サポート格付け(ウェブサイト)」「モニタリング格付け(契約者電話対応)」の3部門で最高評価の三つ星を獲得したことをお知らせします。なお、「問合せ窓口格付け」においては、新規電話対応に加え、チャット対応も評価対象とする「依頼格付け調査」を行い、三つ星評価を初受賞しました。

当社は、2012年から2017年まで「HDI 格付けベンチマーク」の「問合せ窓口格付け」「Web サポート格付け」において毎年最高評価の三つ星を獲得し、当該部門では今回7回目の受賞となります。インターネットを主な販売チャネルとしてビジネスを展開する当社にとって、お客さまに安心して保険にお申し込みいただくためのサポートを行う「コンタクトセンター(電話・チャット)」「ウェブサイト」の品質が、3部門で最高評価を獲得したことは大きな意義があると捉えています。

### ■3 部門において最高評価三つ星受賞



問合せ窓口(新規電話・チャット対応)

Web サポート(ウェブサイト)

モニタリング(契約者電話対応)

「HDI 格付けベンチマーク」は、認定された専門家と一般公募による消費者が、HDIの国際標準に基づいて設定された評価基準に沿って、実際にコンタクトセンターに電話するなど、顧客の視点で評価し、3つ星～星なしの4段階評価で格付けされます。

### ■審査員からの評価コメント

#### ◆問合せ窓口(新規電話・チャット対応) ★★★

どの担当者も顧客のペースでスムーズな案内ができており、解決に向けて丁寧に一緒に考えて進めてくれる。また、顧客の理解レベルに合わせたわかりやすい説明で自信に満ちている。

#### ◆Web サポート(ウェブサイト) ★★★

文字の大きさや配色を変える工夫があり視覚的に見つけやすく、情報を得るための選択肢は充分である。検索はしやすい上にうまくまとめられているので解決が早い。知りたいことがすぐに調べられ、わからないことはコンタクトセンターにすぐに聞けるという一貫したサービスが受けられる。

## ◆モニタリング(契約者電話対応) ★★★

どの担当者も高いスキルで顧客に合わせられ、礼儀正しく前向き、かつ協力的なサポートで顧客に寄り添うことができている。

## 【ご参考:コンタクトセンターの新たな取り組み】

## 「画面共有サポート」サービスを開始

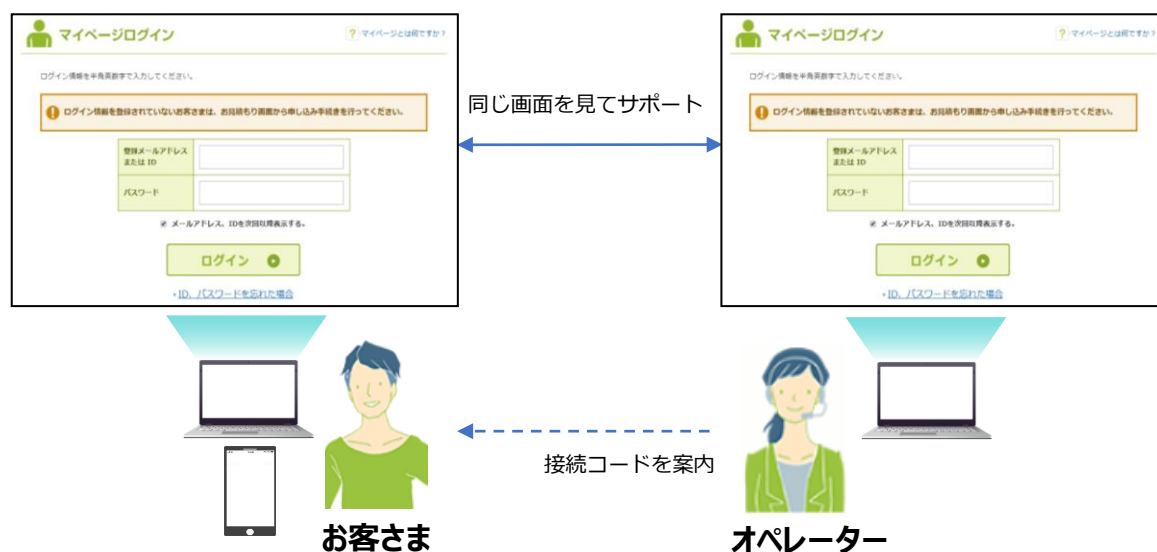
当社は、お客さまのさらなる利便性向上を目指し、2019年4月よりコンタクトセンターのオペレーターが、お客さまが操作中のパソコン・スマートフォン・タブレット端末の画面と同じ画面を見ながら、操作方法・手続き方法を適切にご案内できる「画面共有サポート」サービスを開始しました。

ウェブサイト上でのお手続き(お申し込み、マイページログイン、お客さま情報変更等)時に、入力方法や入力箇所がわからない、うまく入力できない、エラーで操作ができないなどのお客さまの画面を、オペレーターと一緒に見ながら電話対応することが可能になり、パソコンやスマートフォンの操作に不慣れなお客さまにも、安心してお手続きいただけるようになりました。

・「画面共有サポート」のご案内ページ:

[https://www.lifenet-seimei.co.jp/cc\\_consulting/screen-sharing/](https://www.lifenet-seimei.co.jp/cc_consulting/screen-sharing/)

## ＜「画面共有サポート」利用イメージ図＞



※スマートフォン・タブレット端末の画面共有サポートサービスには、専用アプリケーションのインストールが必要とです。

※入力・操作はお客さまご自身で行っていただきます(オペレーターの代行操作はできません)。

これまでコンタクトセンターを通じた口頭のみでのサポートであったため、解決までに時間を要するケースもありましたが、本サービスの導入により、お客さまの状況をオペレーターが的確に、短時間に把握することが可能となりました。また、ウェブサイト上での操作方法やエラー解消のご案内時に、入力が必要な箇所を矢印で示す、丸で囲むなどの描画による視覚的な説明も行えるようになったため、お客さまの負担が軽減され、これまで以上にお客さまに寄り添った対応が可能となりました。

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)