

2021年11月10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」で業界最多 9 回目の三つ星をダブル受賞
 ウェブサイトは生命保険業界初となる 11 年連続三つ星**

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、2021 年「HDI 格付けベンチマーク(公開格付け調査・生命保険業界)」において、「問合せ窓口格付け(コンタクトセンター)」「Web サポート格付け(ウェブサイト)」の両部門で、最高評価の三つ星を獲得したことをお知らせします。

当社は、今回の受賞で、公開格付け調査における両部門での三つ星受賞回数が 9 回目となり、これは生命保険業界での最多記録^{*1}となります。また、「Web サポート格付け(ウェブサイト)」では、生命保険業界初となる 11 年連続の三つ星受賞となり、同じく生命保険業界での最多記録^{*2}です。

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」「ウェブサイト」の品質が、生命保険業界最多回数となる最高評価を獲得したことは、顧客体験の革新を追求する当社にとって、大きな意義があると捉えています。今後、オンライン生保市場の拡大を力強く牽引するリーディングカンパニーであるために、更なるサービス向上に努めてまいります。

■お客さまサポート窓口が最高評価三つ星を 9 回目のダブル受賞(生命保険業界最多)



問合せ窓口(コンタクトセンター)



Web サポート(ウェブサイト)

「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の方法により、顧客の視点で評価し、三つ星～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(コンタクトセンター) ★★★

前向きな支援体制ができています。担当者は顧客一人ひとりの声をまず捉え、そのニーズに応えようと一生懸命に支援してくれる。知識豊富な担当者による的確な対応は期待以上である。単に説明や質問に応えるだけでなくアドバイスもあり、親身に考えてくれているのでよい印象が残る。

Web サポート(ウェブサイト) ★★★

シンプルな構成で大きいフォントサイズを使用し、どの年代の方でも検索がしやすい。コンテンツが見やすく直感的に認識できる。イメージ通りの簡単シミュレーションで、毎月の掛け金や保障内容も納得感がある。気になることや知りたいことを自己解決できる情報提供が充分できている。

*1*2 当社調べ

今回の評価に満足することなく、ライフネット生命は、今後も、わかりやすく、安くて便利な保険商品・サービスを提供することで、お客さまの利益と利便性の向上に努めてまいります。

ライフネット生命について URL: <https://www.lifenet-seimei.co.jp/>

当社は、「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。デジタルテクノロジーを活用しながら、保険相談、お申し込みから保険金等のお支払いまで、一貫してお客さまの視点に立った商品・サービスの提供を実現するとともに、オンライン生保市場の拡大を力強く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
経営企画部 03-5216-7900