

2023年11月30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 東証グロース市場)

**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 11 回目の三つ星をダブル獲得
ウェブサイトは生命保険業界初となる 13 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、2023 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、今回の獲得で、公開格付け調査における両部門での三つ星獲得回数が 11 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²となる 13 年連続の三つ星獲得となり、同じく生命保険業界での最多記録³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」の品質において、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、さら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 11 回目のダブル獲得(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 国際サポート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⁴

問合せ窓口(コンタクトセンター) ★★★

窓口担当者は顧客の要望をよく聞き出して適切な回答をしてくれる。メール対応も書き出しや内容について顧客に良く配慮した文面からプロとしての自信が感じられた。そして顧客の理解度に合わせた丁寧な説明と情報の提供をしてくれたので信頼することができた。

Web サポート(ウェブサイト) ★★★

すっきりとしてまとまりのあるデザインで見やすい。カジュアルな雰囲気デザインは企業イメージと合致していて安心できる。トップページから目的の情報がどこにあるかすぐにわかる。各コンテンツの案内もわかりやすく、短時間で期待以上の情報を得ることができる。

¹2³ 当社調べ

⁴ 生命保険業界 企業毎分析結果より引用

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。

会社および商品の詳細は <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
広報／IR 03-5216-7900