

2025 年 7 月 28 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 横澤 淳平
(証券コード:7157 東証プライム市場)

**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 13 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 15 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: 横澤淳平) は、HDI-Japan が主催する、2025 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 13 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 15 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、最高の保険体験を届けることを目指す当社にとって、大きな意義があると捉えています。

■お客さまサポート窓口が最高評価三つ星を 13 回目のダブル獲得(生命保険業界最多)

「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、顧客の視点で評価をするものです。対象企業を三つ星～星なしの 4 段階評価で格付けし、公開しています。



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)

■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) ★★★

顧客の話によく耳を傾けてニーズを理解したうえで、簡潔明瞭かつ的確に回答や補足情報を伝えてくれるので信頼感を抱く。

顧客の理解度に合わせた構成や言葉遣いで伝えるなど気遣いのある寄り添った対応である。
わかりやすい流れで顧客と一緒に最後まで進めてくれるので、一体感がありスムーズである。

Web サポート(ウェブサイト) ★★★

トップページの目につく場所に保険料シミュレーションがあり、簡単な操作で状況に応じた商品や保険料の情報を得られるので使いやすい。

疑問が生じても補足説明のリンクが自然と目に入るので、負担なく自己解決に至れる。

説明は理解しやすく、アドバイスも含めて商品の検討にとっても役立つ。

*1*2*3 2025 年 7 月時点での当社調べ

*4 HDI ウェブサイト「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。

■参考

ライフネット生命の評価

<https://www.lifenet-seimei.co.jp/about/estimation/>

ライフネット生命 ニュースリリース公式ページ

https://www.lifenet-seimei.co.jp/newsrelease/1190700_1707.html

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」という経営理念を、「ライフネットの生命保険マニフェスト」にまとめ、営業開始から一貫してお客さま視点に立った生命保険をお届けしています。オンライン生保のリーディングカンパニーとして、デジタルテクノロジーを活用しながら、「安心して、未来世代を育てられる社会」の実現を目指します。

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
広報／IR 03-5216-7900