

2025 年 11 月 7 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 人と AI が協働する次世代コンタクトセンター実現の第一歩として、 対話型 AI および AI ボイスボット導入により対応品質を向上

電話による控除証明書再発行の 24 時間受付を実現

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、お客さまの利便性向上のため、コンタクトセンターで対話型 AI と AI 自動音声応答システムのボイスボット（以下、「AI ボイスボット」）を導入し、AI との自然な対話による対応品質の向上と控除証明書再発行の 24 時間受付を実現したことをお知らせします。

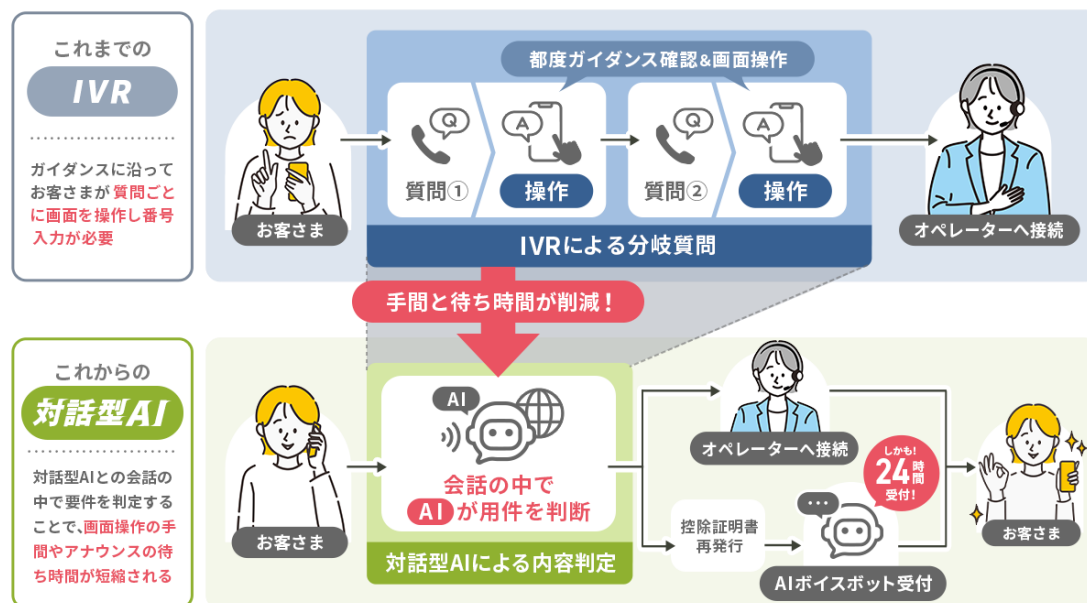
■本プロジェクトの背景

当社のコンタクトセンターでは、人と AI が協働する次世代コンタクトセンターを目指しております。AI 活用により、対応品質の向上や、24 時間対応などによる顧客体験の向上を実現し、同時に当社オペレーターの負担減を図ります。

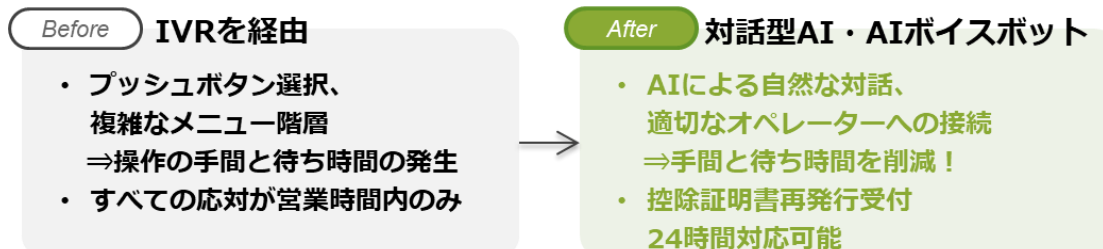
今回、そのプロジェクトの第一弾として、対話型 AI と AI ボイスボットを導入し、回線コールフローに組み込むことで、対応品質の向上や控除証明書再発行の 24 時間受付を実現しました。

■本サービスの概要

【お手続きの流れ】



【対話型 AI・ AI ボイスボット導入による変更点】



これまで、当社のコンタクトセンターでは、電話自動応答システム（以下、「IVR」）を活用した対応を行ってきました。IVRでは、お問い合わせいただく際に、質問ごとにお客さまの画面操作が必要になり、オペレーターが対応するまでの待ち時間が長くなることが課題でした。

今回のお問い合わせフローの見直しにより、AI との自然な対話から、当社のオペレーターまたは AI ボイスボットによる控除証明書再発行受付に接続されるようになり、これまでに比べて短時間で、よりスムーズな流れでお手続きができるようになりました。

■控除証明書の再発行も 24 時間受付可能に^{*1}

また、本プロジェクトでは、AI ボイスボット処理フロー（控除証明書再発行）の開発も実施し、24 時間いつでも控除証明書の再発行ができるようになりました。本対応により、お客さまのご都合に合わせて、簡単にお手続きいただくことが可能となります。

■今後の展開

ライフネット生命は、2024 年 5 月に発表した中期計画において、成長戦略としての重点領域の一つに「Tech & Services」を掲げています。オンライン生保のリーディングカンパニーとして、AI やマイナンバーの活用をはじめ、さまざまな IT サービスを活用して、最新の保険サービスを提供し、お客さまの更なる利便性向上を目指します。

これからも当社は、保険のお申し込みからお支払いまで、お客さまに「最高の保険体験」を届けるべく努力し続けてまいります。

^{*1} 生命保険料控除証明書の再発行には保険証券番号が必要となります。

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