

2026 年 8 月 6 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)

ライフネット生命の「問合せ窓口」とウェブサイトが 生命保険業界最多、通算 14 回目の最高評価を受賞！

「HDI 格付けベンチマーク」において、わかりやすさや穏やかで安心感のある対応が好評

[ライフネット生命保険株式会社](#)（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：横澤淳平）は、サポートサービスにおける世界最大のメンバーシップ団体 HDI の日本拠点 [HDI-Japan](#) が主催する、2026 年「HDI 格付けベンチマーク（生命保険業界）」において、「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）」の両部門で最高評価の三つ星を獲得し、生命保険業界での最多^{*1}となる通算 14 回目の受賞となったことをお知らせします。

「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^{*2}

問合せ窓口（コンタクトセンター） ★★★

説明は簡潔でわかりやすく、専門用語についても噛み砕いて案内してくれる。
穏やかで安心感のある対応で安心してやり取りできる。
相談したことは最後まで責任をもち対応し、次の流れを具体的に示してくれるので、迷うことなく進められる。

Web サポート（ウェブサイト） ★★★

シンプルでわかりやすい設計なので、初めて保険を検討する人でも迷わず利用できる。
見積りや診断機能、FAQ、チャットなどがバランスよく整備されており、多くの疑問を Web 上で解決できる。
問い合わせた際には快く操作の案内をしてくれるなど連携のとれた情報提供があり快適に利用できる。

■ライフネット生命コンタクトセンター 保険相談チーム スーパーバイザー村木のコメント

この度、「HDI 格付けベンチマーク」において 14 回目の三つ星を受賞し、ライフネット生命のコンタクトセンター一同、大変光栄に思っております。この受賞は、日頃から支え合い、高品質なサポートを目指して共に取り組んできたチーム全員の努力と支え合う姿勢があつての成果であることに間違いはありません。

我々が業務で大切にしてきた「丁寧な傾聴」、「お客さま一人ひとりのペースに合わせたわかりやすいご案内」、「最後まで一緒にお困りごとを解決する姿勢」を応対の中で感じていただき、このような評価という最高の形でがんばりが結実したことを心から嬉しく思います。

今回の評価に甘んじることなく、これからもお客さまに「相談してよかった」と思っていただけのお問合せ窓口であり続けるよう、「最高の保険体験を届ける」という思いを胸に、ライフネットの生命保険マニフェストの実現に向けて邁進してまいります。

■今後は積極的な AI 活用を推進しながら、ますますストレスフリーな体験をお届けします

当社は、オンラインの生命保険のパイオニアとして、シンプルでわかりやすいウェブサイトの構築に加え、一人ひとりのご相談に対するわかりやすいご案内と徹底的に寄り添うサポートに力を入れ続けてきました。ウェブサイト上で解決しきれない疑問についても問合せ窓口のオペレーターが時にはウェブサイトの画面を共有しながら案内するなど、連携のとれたサポート体制を整えております。また、コンタクトセンターにおいて音声 AI を活用することでオペレーター呼出までの時間を約 30%短縮^{※3}するなど、ストレスのない対応環境を実現しています。

今回の受賞は、こうしたウェブサイトと問合せ窓口の一体となったサポート体制および、一人ひとりを迷わせない丁寧な対応姿勢が高く評価された結果であると考えております。

こうした評価に満足することなく、ライフネット生命は、今後も、AI やテクノロジーの活用と人の温もりが通う丁寧なサポートを融合させ、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、お客さまに「最高の保険体験を届ける」ことをお約束します。

■ライフネット生命の最新の CM でも、「頼りになる」お問合せ窓口のご案内をしています



ライフネット生命 2026 年最新 CM「頼りになります」篇より

- *1 両部門を合わせた三つ星獲得回数が通算 14 回で生命保険業界最多。なお、「Web サポート(ウェブサイト)」単体では 16 年連続の三つ星獲得となり、こちらも業界最多記録(2026 年 8 月時点。当社調べ)
- *2 HDI ウェブサイト「生命保険業界 企業毎分析結果」より引用
- *3 音声 AI の導入(2025 年度実施)による自動振り分け機能などによる実績(当社調べ)

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の実現に挑戦し続けています。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積極的に活用して、「最高の保険体験を届ける」ことを約束します。

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