

2013年11月14日

各位

会社名 ライフネット生命保険株式会社  
 代表者名 代表取締役社長兼 COO 岩瀬 大輔  
 (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 問合せ窓口格付け」で2年連続3つ星を受賞

「コンタクトセンターはどの担当者も親切丁寧な対応。サービス体制、対応スキルが高い」  
 「ウェブサイトはわかりやすく顧客視点で構築され、役立度・解決度の評価が高い」

ライフネット生命保険株式会社 (URL: <http://www.lifenet-seimei.co.jp/> 本社:東京都千代田区、代表取締役社長兼 COO:岩瀬大輔)は、HDI-Japan (ヘルプデスク協会/運営会社:シンクサービス株式会社、本社:神奈川県川崎市、代表取締役:山下辰巳)が主催する、2013年度「HDI 問合せ窓口格付け(生命保険業界)」において、「問合せ窓口(コンタクトセンター)」「サポートポータル(ウェブサイト)」両部門で、2012年度に続き2年連続で3つ星を受賞しました。

### ■2013年度「HDI 問合せ窓口格付け(生命保険業界)」、両部門で2年連続3つ星

問合せ窓口(コンタクトセンター)



サポートポータル(ウェブサイト)



「HDI 問合せ窓口格付け」は、プロの評価者と一般の消費者からなる審査員が、HDI(ヘルプデスク協会)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顧客の視点で評価し、3つ星～星なしの4段階評価で格付けされます。

インターネットを主な販売チャネルとしてネット生保というビジネスモデルを展開する当社にとって、お客さまとの大切な接点である「コンタクトセンター」と「ウェブサイト」が、保険にお申し込みいただく際の安定したサポートサービスとして認められ、2年連続でその品質を評価されたことは非常に大きな意義があると捉えています。

### ■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)

「質問にも素早く回答を得られ、前向きに顧客視点で対応できており、サービス体制、対応スキル、プロセスの評価は高い。どの担当者も親切丁寧な対応であり、顧客の要望に応えようという姿勢が感じられる。」

#### ◆サポートポータル(ウェブサイト)

「選択肢は豊富で、難しい言葉でなく「誰も教えてくれなかった生命保険の選び方」など、顧客が興味を引く表現を使い、役立度/解決度の評価が高く、顧客にわかりやすく顧客視点で構築している。」

## ■「ネット生保は誰にも相談できない」という不安を安心に変えるコンタクトセンター

私たちは“ネット生保”ではありますが、本当に必要なところには、インターネットにこだわらず、人の手による手厚く、温かいサポートを用意しています。

「ネット生保は誰にも相談できない」という不安を安心に変えるためにさまざまな工夫を重ね、体温の感じられるコミュニケーションを心がけています。



### コンタクトセンターの特長

- ✓ **お仕事から帰宅された後でも相談できるように、平日は夜10時まで営業**  
 若い世代のライフスタイルも考え、平日は夜10時まで営業しています。お仕事が終わられ、ご自宅に帰った後、お子さまが就寝された後などにも、ゆっくりご相談いただけます。
- ✓ **お客さまが「納得いくまで」、「腑に落ちるまで」、通話時間無制限でお応えします**  
 お話を丁寧にお伺いし、お客さまが「納得いくまで」、「腑に落ちるまで」、ご説明するという方針のもと、通話時間にとらわれることなく、お客さまの立場でのご対応を心がけています。
- ✓ **お客さまをお待たせしないよう、商品のご案内から、お申込み手続きのサポート、登録内容の変更まで1人のオペレーターが幅広い業務に対応します**  
 ライフネット生命は、オペレーターひとりひとりの個性に応じたきめ細やかな教育研修を実施しています。また、オペレーターとして対応するには厳格な判定基準をクリアする必要があり、そのための教育研修には時間を惜しみません。このようなことに基づき、1人のオペレーターが幅広く、スムーズに、お客さまからのご質問やご相談にお応えできるようになっています。

### コンタクトセンターを利用され、実際に給付金を受け取られたご契約者さまの声

**お客さまの声** 「初めての請求で不安でしたが、ますますファンになりました」



どうい手続きをすれば良いのかを知りたくて電話をした際に、コンタクトセンターの対応が良かったことが印象的です。おかげで、退院後、速やかに書類を用意して送ることができました。

初めての請求だったので不安もありましたが、しっかり丁寧に教えていただいたことで、ますますライフネット生命のファンになりました。

**お客さまの声** 「わかりやすいシステムと親身なオペレーターさんに安心しました」



実は「支払いが早い」というのは単なる宣伝文句だろうと思っていたので、請求から支払いまでが本当に早くて驚きました。

ライフネット生命は、保険内容だけでなく請求と支払いもわかりやすいシステムになっていて、より好感がもてました。また、そのわかりやすさが従業員の方の自信にもつながるのか、電話に出てくれたオペレーターさんの対応も好印象でした。

向き合う姿勢の真剣さを感じるほど親身になってくれて、万が一、家族が問い合わせするときにしても安心だと思えました。

## ■唯一のお店であるウェブサイトは、スタッフが手作りで、わかりやすく

ライフネット生命は、ウェブサイトが唯一の店舗です。本来、保険の営業職員がご提供する一連のサービス(会社・商品のご説明、お客さまに合ったプランのご提案、申し込み手続き等)を、ウェブサイト上で迷うことなく、わかりやすく表現することが、おもてなしだと考えています。



- ウェブサイト <http://www.lifenet-seimei.co.jp/>
- 生命保険のキホン [http://www.lifenet-seimei.co.jp/about\\_insurance/](http://www.lifenet-seimei.co.jp/about_insurance/)

## ウェブサイトの特長

- ✓ **24時間365日、いつでもお見積りやお申し込みができます**  
パソコンだけでなく、携帯、スマートフォン、iPadと、お近くにあるインターネット端末からいつでも、お見積りや資料請求、お申し込みを行うことができます。
- ✓ **公的保障などお客さまに本当に必要な情報をわかりやすくお届けします**  
ライフネット生命のウェブサイトは、『生命保険購入のためのみに機能するものではなく、「生命保険がわかる」ウェブサイトとする』ことをマニフェストでも定めています。公的な保障制度の仕組みや、生命保険のよくある誤解など、お客さまが生命保険を理解し、納得していただくための情報を多数ご用意しています。
- ✓ **ウェブサイトはスタッフ手作り**  
唯一のお店であるウェブサイトは、専門スタッフが企画・調査・デザイン・ライティングなどを行い、日々手作りで作成運営をしています。インターネットで生命保険を申し込むことに不安があるお客さまにご安心いただくため、スタッフの顔が見えるコンテンツを提供するなど、お客さま視点に立った運営を心がけています。

ライフネット生命は、今後もお客さまのご期待と信頼にお応えするとともに、安心をお届けできるよう、邁進します。

## HDI(ヘルプデスク協会)について URL: <http://www.hdi-japan.com/>

HDI(ヘルプデスク協会)は 1989 年に米国に設立され世界初の国際認定資格制度を築きあげた、IT 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で、世界で 50,000 の会員を有し、米経済誌フォーチュン・世界企業上位 500 社の 90%が加盟し、世界中に 100 の支部を有しています。「カスタマサービスおよびテクニカルサポートに従事する人々に価値ある出版物や各種情報をタイムリーに入手可能にし、イベントやオンラインでの相互協調を促進し、国際的に認知された認定とトレーニングプログラムを供給する」ことをミッションとしています。

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

ライフネット生命保険は、相互扶助という生命保険の原点に戻り、「正直に経営し、わかりやすく、安くて便利な商品・サービスの提供を追求する」という理念のもとに設立された、インターネットを主な販売チャネルとする新しいスタイルの生命保険会社です。インターネットの活用により、高い価格競争力と 24 時間いつでも申し込み可能な利便性を両立しました。徹底した情報開示やメール・電話・対面での保険相談などを通じて、お客さまに「比較し、理解し、納得して」ご契約いただく透明性の高い生命保険の選び方を推奨し、「生命(いのち)のきずな＝ライフネット」を世の中に広げていきたいと考えています。

会社および商品の詳細は <http://www.lifenet-seimei.co.jp/> をご覧ください。

株主・投資家向けの情報は <http://ir.lifenet-seimei.co.jp/> をご覧ください。

本件に関するお問い合わせ先

03-5216-7900

広報: 吉川、関谷

IR: 堅田、近藤