

2013年11月13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が
「2013 CRM ベストプラクティス賞」、「フジサンケイビジネスアイ賞」受賞**

マニフェスト「正直に、わかりやすく、安くて、便利に」の行動指針が
コンタクトセンタースタッフにも浸透し、サービスが提供されていると評価

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、一般社団法人 CRM 協議会(会長: 藤枝純教) が主催する「2013 CRM ベストプラクティス賞」において、「2013 CRM ベストプラクティス賞」およびその中から1社選ばれる「フジサンケイビジネスアイ賞」の両賞を受賞しました。



- 2013 CRM ベストプラクティス賞
「ライフネット生命保険株式会社 コンタクトセンター」
- フジサンケイビジネスアイ賞
「ライフネット生命保険株式会社 コンタクトセンター」

■「2013 CRM ベストプラクティス賞」受賞概要

CRM ベストプラクティス賞は、顧客中心主義経営 (CCRM) を実現し、CRM (企業が顧客と長期的な関係を築く経営手法) で成果を上げている企業や組織、団体を表彰する制度です。

ライフネット生命のコンタクトセンターは、「戦略、オペレーション、組織の観点からお客さまとの良好な関係を構築できており、CRM 活用のモデルケースとなる」と評価され、今回の受賞となりました。

審査員評価コメント

ライフネット生命は卓越した経営戦略のもと、顧客との関係強化および貴社・顧客双方の利益向上を目的とした CRM を効果的に構築・活用されている。その手法はベストプラクティスとして賞賛されるモデルである。

■「フジサンケイビジネスアイ賞」受賞概要

フジサンケイビジネスアイ賞は、CRM ベストプラクティス賞受賞企業・組織の中から、1 組を選定し表彰する制度です。

ライフネット生命のコンタクトセンターは、「子育て世代の保険料を“半額”にし、安心して赤ちゃんを産み育てることができる社会を作りたい」、「保険金の不払いをゼロにしたい」、「比較情報を発展させたい」という会社の明確なビジョンと、実際の行動指針である「ライフネットの生命保険マニフェスト」が、コンタクトセンターの現場スタッフへもきちんと浸透し、行動されている」と評価され、今回の受賞となりました。

- ライフネットの生命保険マニフェスト <http://www.lifenet-seimei.co.jp/profile/manifesto/>

審査員評価コメント

ライフネット生命は保険経営を WEB とコンタクトセンターでの対話を土台に、中核となる顧客層の問題点を明確に認識し、定義し、顧客層のニーズに合わせて商品・サービスの解決案を設計し、顧客接点では個人ベースで真摯でわかりやすいサービスを適切に行っているというブランドイメージを確立された。

これは、運営でトップの行動指針と現場の担当者の行動が一体化している表れであり、CRM ベストプラクティスとして賞賛される「ダイレクト生保 CC 活用 CRM モデル」である。

2013 年 11 月 8 日に開催された「2013 CRM ベストプラクティス賞」表彰式の様子



ライフネット生命は、今後も「正直に、わかりやすく、安くて、便利に」という理念に基づき、体温の感じられるコミュニケーションを心がけ、お客さまへ安心をお届けできるコンタクトセンターを目指し、邁進してまいります。

一般社団法人 CRM 協議会について URL: <http://www.crma-j.org/>

一般社団法人 CRM 協議会は、2009 年 10 月 1 日に発足し、ユーザー、ベンダー、アカデミ
ーらが協力しながら、日本における CRM のあるべき真の姿を研究・追求し、これを推進すべく、
2000 年 4 月より発足していた CRM 協議会(理事長: 藤枝純教)の活動を引き継いでいるオーブ
ンでノンプロフィットの会員組織です。当初より米国 CRM 諸団体との交流を行い、最近では、ヨ
ーロッパ、中国等とも交流し、最先端の情報を広く集めながら、中堅中小企業を視野に置きつつ、
大企業・ジャーナリズム・アカデミア・関連友好団体とも手を携えて日本国内における CRM のさ
らなる普及を主たるミッションとして活動を展開しております。

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