

2009年2月18日

各位

ライフネット生命保険株式会社

ライフネット生命保険における「お客さまの声」への対応状況について (2008年度第3四半期)

2008年度第3四半期(10月～12月)の総相談件数は2,525件
 平日夜10時まで・土日もオープンのコンタクトセンターを基点に、
 更なる「お客さま満足度」向上に向けて日々取り組んでいます

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: 出口治明、以下「ライフネット生命」) は2008年度第3四半期(10月～12月)にお寄せいただいたお客さまからのご意見・ご要望の内容及び対応状況について取りまとめましたので報告いたします。

2008年度第3四半期(10月～12月)に、当社のコンタクトセンターに寄せられた相談件数は合計2,525件、うち苦情件数^{※1}は29件となりました。申し込み件数の増加とともに、相談件数も前四半期比で36%増と大きく増加しています。昨年5月の開業から第3四半期までの累計では、相談件数5,551件、うち苦情件数57件となっています。

苦情の内訳は引き続き「新契約手続き」に関するものが多く、6割を超えています。また、インターネットを主な販売チャネルとする当社特有の内容として、ウェブサイトの改善要望が含まれています。

ライフネット生命では、このような「お客さまの声」を、当社の保険商品・サービスをお客さまにとってより魅力あるものにしていくための貴重な経営資源としてとらえ、コンタクトセンターを基点に全社的に収集・管理・分析の上、お客さまサービスの継続的改善とお客さま満足度の向上にむけて日々事業運営に反映しています。

また、当社ウェブサイト上の『お客さまからのご意見』というコーナーでは、お客さまの声の継続的な開示にとどまらず、他のお客さまの要望への賛同や、ライフネット生命の対応内容に対する評価を行うことができるユニークな機能を備えています。(URL: <http://www.lifenet-seimei.co.jp/profile/satisfaction/>)

1. お客さまの相談・苦情件数

お客さまからいただいた相談(苦情含む)件数は以下の通りです。 (単位: 件)

項目	2008年度			
	第1四半期 (4月～6月) ^{※2}	第2四半期 (7月～9月)	第3四半期 (10月～12月)	累計 (4月～12月) ^{※2}
総相談件数	1,178	1,848	2,525	5,551
うち苦情件数	12	16	29	57

※1: ライフネット生命の商品・サービス等に対するお客さまからの不満の表明を、すべて「苦情」と定義しています

※2: 開業日(5月18日)以降

ライフネット生命保険株式会社

Copyright© LIFENET INSURANCE COMPANY All rights reserved.

2. お客様の苦情の内容別内訳

お客様からいただいた苦情の内容別内訳は以下の通りです。生命保険協会の苦情分類に基づいています。

(単位: 件、%)

項目	2008年度				
	第1四半期 (4月～6月)	第2四半期 (7月～9月)	第3四半期 (10月～12月)	累計 (4月～12月)	占率
新契約関係	7	9	21	37	64.9%
収納関係	0	0	0	0	0.0%
保全関係	0	1	1	2	3.5%
保険金・給付金関係	0	0	1	1	1.8%
その他	5	6	6	17	29.8%
計	12	16	29	57	100.0%

それぞれの分類における主な苦情の内容は以下の通りです。

- 新契約関係: 契約の申込み手続き、ウェブサイト・広告に対するご不満など
- 収納関係: 該当なし
- 保全関係: 解約手続きに関するご不満
- 保険金・給付金関係: 給付金請求手続きに関するご不満
- その他: 個人情報の取り扱いに関するご不満など

3. 苦情の主な例と当社の対応状況（2008年度第3四半期）

ライフネット生命では、お寄せいただいた「お客様の声」を社内で共有するとともに、日々経営改善や業務改善に役立てています。第3四半期（10月～12月）にいただいたお客様の声と、それらに対する当社の対応状況について、以下に主な事例をまとめています。

新契約関係

お客様の声	ウェブブラウザ Internet Explorer (IE) 8 Beta を使っているが、ライフネットの見積り画面が正しく表示されない。ネット生保なのだから最新版に対応してほしい。
対応状況	IE 8 Beta が開発中のものであることをご説明し、代替策にて対応いただくことでご納得いただきました。同様のお問合せが他にもあったことから、その後、IE 8 Beta でも正しく表示されるようウェブサイトを変更しました。
お客様の声	（広告を見て電話をした際、ご自身が加入年齢を超えていることが分かり）新聞広告に契約年齢範囲について表記していないのはおかしいのではないか。
対応状況	お詫びし、貴重なご意見として承りました。今後の広告施策の改善に努めます。
お客様の声	告知して引き受け可能かどうかもわからないのに、口座番号まで聞くのはおかしいのではないか。
対応状況	貴重なご意見として承るも、迅速な手続きのため、申し込み時に保険料の支払いに必要な情報も頂くことについてはご理解いただきたいとお伝えしました。

その他

お客様の声	（付加保険料開示について）保険料が高くても、営業担当者によるトータルなアドバイスを好む人もいる。業界の批判はしてほしくない。
対応状況	当社に営業担当者によるサービス自体を否定する意図はなく、「お客様が生命保険を選ぶ際の判断材料としてご活用いただけるよう、付加保険料を開示させていただいた」という趣旨をお伝えしました。

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、「どこよりも正直な経営を行い、どこよりもわかりやすく、シンプルで便利で安い商品・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、お客様に「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。

会社及び商品の詳細は <http://www.lifenet-seimei.co.jp/> をご覧ください。
 お客様の問い合わせ窓口：TEL 0120-205566
 受付時間：平日 9時～22時、土曜日 9時～18時、（年末年始、日曜、祝日は除く）

本件に関するお問い合わせ先
 ライフネット生命保険株式会社 広報
 03-5216-7900

ライフネット生命保険株式会社

Copyright© LIFENET INSURANCE COMPANY All rights reserved.