

2012年7月31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 出口 治明  
(コード番号:7157 東証マザーズ)

**ライフネット生命保険 コントクトセンターが  
Best Contact Center of the Year 2012「奨励賞」を受賞**

「効率よりもお客さま納得度を優先した対応を目指す姿勢」や  
「センター起点でお客さまの声を全社共有し、具体的改善につなげる体制・仕組み」に高い評価

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:出口治明、以下「ライフネット生命」は、社団法人企業情報化協会 (URL: <http://www.jiit.or.jp/>) が主催する 2012 年度「優秀コンタクトセンター表彰制度」において、Best Contact Center of the Year 2012「奨励賞(品質向上奨励賞)」を受賞したことをお知らせいたします。



今年で15回目を迎える同制度は、コンタクトセンター業務で優れた成果を挙げた国内企業を毎年選抜して表彰するものです。2012年度は「奨励賞」を受賞した当社を含め、計10社が受賞し、ライフネット生命のコンタクトセンターは、「効率よりもお客さま納得度を優先した対応を目指す姿勢」や「センター起点でお客さまの声を全社共有し、具体的改善につなげる体制・仕組み」などが高く評価されました。

■ 当社コンタクトセンターの受賞理由(社団法人企業情報化協会による発表)

ライフネット生命は、センターを唯一の重要な顧客接点として位置づけ、企業理念をもとにセンターの「目的・役割・行動基準」や「理念・目標・具体的な行動指針」として展開し、メンバーへの共有・浸透を徹底的に行っており、社長・副社長がほぼ毎日、コンタクトセンターに足を運び、コミュニケーションを図っている点が特筆される。運営面では、ワンストップ実現や、効率よりもお客さま納得度を優先した対応を目指しており、メンバーに対しては個性・個人を活かし、志をもって働ける環境づくりが行われている。さらに、センター起点でお客さまの声を全社共有し、各部門と連携して具体的な改善につなげる体制・仕組みも有効に機能している。

ライフネット生命のコンタクトセンターは、これまでも、米国の国際的なビジネスアワード「2012 Stevie® Awards for Sales & Customer Service」において「ブロンズスティービー賞(銅賞)」を獲得するなど、セールス&カスタマーサービスの点で国際的にも高く評価されています。

ライフネット生命は、コンタクトセンター部門を重要な顧客接点と位置付けており、お仕事から帰宅されたあとにゆっくりと保険を検討されるお客さまにもご利用いただけるよう、平日の営業時間を夜 10 時までとするなど、本当に人の手が必要なところには、ネットだけにはこだわらず手厚いサポートを用意しています。

ライフネット生命は、お客さまの期待と信頼に応えるとともに安心をお届けできるよう、今後も邁進してまいります。

## 社団法人企業情報化協会「優秀コンタクトセンター表彰制度」について URL:<http://www.jiit.or.jp/>

「優秀コンタクトセンター表彰制度」は、社団法人企業情報化協会が平成 10 年 5 月に設定した優秀表彰制度にのっとり、わが国の産業界ならびに行政機関などの顧客サポートにおける生産性向上と効果的マネジメント・システムの整備を促進することを目的として制定されました。ユーザや顧客に対するサービス、課題解決を提供する組織・部門を構築・運営し、それについて顕著な努力を払い、経営への貢献など優れた成果を挙げたと認めうる企業・機関・団体の当該部門に対して、“Best Contact Center of The Year”として顕彰いたします。これによって、受賞企業・機関等の成果を広く社会に公表し、わが国における情報化の促進とそれに伴うコンタクトセンターの推進・発展に寄与しようとするものです。なお、コンタクトセンターの推進・発展に寄与したと認めうる企業・機関・団体に対し、経済産業大臣ならびに情報化月間推進会議が表彰する制度「情報化促進貢献個人・企業等表彰制度」へ推薦いたします。

## 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