

2009年5月28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「お客様の声」への対応状況について (2008年度第4四半期)

2008年度第4四半期(2009年1月～3月)の総相談件数は3,273件に増加

2008年度通期(開業～2009年3月)の累計相談件数は8,824件

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4四半期(2009年1月～3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4四半期(2009年1月～3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3,273件、うち苦情件数^{※1}は27件(0.8%)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29%増と大きく増加しています。また、相談件数の内訳は新契約に関する内容が8割以上を占めており、消費者の生命保険の見直しニーズの高まりが問い合わせ件数の増加につながっているものと思われます。

なお、2008年度通期(昨年5月の開業から第4四半期までの累計)では、相談件数8,824件、うち苦情件数84件(1.0%)となっています。苦情の内訳は、新契約に関するものが7割近くを占めており、新契約手続き、資料請求に関するにご意見が多く含まれています。また、オンライン広告に関するご意見もいただきました。

ライフネット生命では、このような「お客様の声」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、「お客様の声」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: 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

1. お客様の相談・苦情件数

お客様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 (4~6月) ^{※2}	第2四半期 (7~9月)	第3四半期 (10~12月)	第4四半期 (09年1~3月)	累計 ^{※2}
総相談件数	1,178	1,848	2,525	3,273	8,824
うち苦情件数	12	16	29	27	84
苦情の比率(%)	1.0%	0.9%	1.1%	0.8%	1.0%

【ライフネット生命における苦情の定義】

当社の商品・サービス等に対するお客様からの不満の表明(匿名者からの申し出を含む)を、すべて「苦情」と定義しています。

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					占率
	第1四半期 (4~6月) ^{※2}	第2四半期 (7~9月)	第3四半期 (10~12月)	第4四半期 (09年1~3月)	累計 ^{※2}	
新契約関係	7	9	21	21	58	69.0%
収納関係	0	0	0	0	0	0.0%
保全関係	0	1	1	2	4	4.8%
保険金・給付金関係	0	0	1	0	1	1.2%
その他	5	6	6	4	21	25.0%
計	12	16	29	27	84	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

※2 開業日(2008年5月18日)以降

3. 苦情の主な例と当社の対応状況（2008年度第4四半期）

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4四半期(2009年1月～3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 申し込み手続きの入力を代理で行えないというのはおかしいのではないか。
対応状況 健康状態など告知入力があるため、必ず契約者ご本人に入力を行っていただく必要があるとご説明しました。

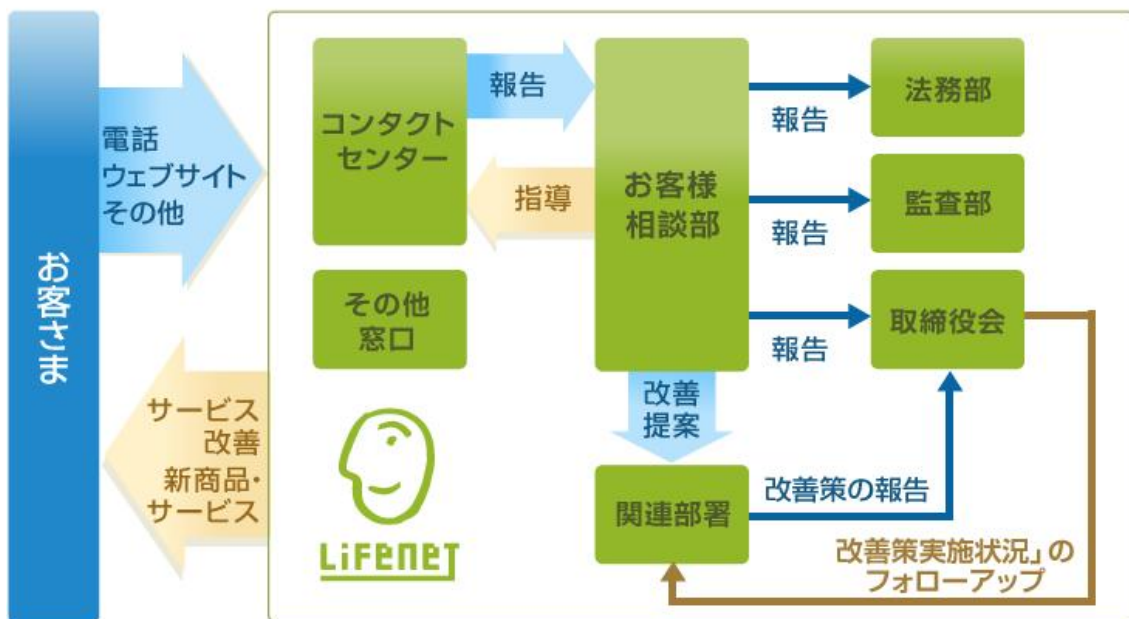
お客様の声 (紙の)申し込み書を送ってほしい。PC環境でしか申し込みができず、PCに慣れていなければ加入できないと感じるため不便だ。
対応状況 インターネットを主な販売チャネルとすることで販売・事務コストを低減し、低廉な保険料を実現していることから、紙の申し込み書の用意はなく、ウェブサイトからお申し込みいただきたい旨ご説明しました。

保全関連

お客様の声 『登録したメールアドレスの変更が電話でできないのは不便だ。
対応状況 お手数ですが、お客様の登録情報についてはお客様にマイページ上で変更をお願いしております。このお客様の場合は、ログインID・パスワード共に失念されたとのことで、IDとパスワードを郵送させていただき、お客様にマイページ上でメールアドレスの変更をお願いいたしました。

4. ライフネット生命のお客さま満足度向上への取り組み

ネット生保であるライフネット生命では、コンタクトセンターを「唯一の店舗」であるウェブサイトを補完する最も重要な「お客さまとの接点」と考え、コンタクトセンターに電話やメール等で寄せられるご意見・ご要望、苦情等の「お客さまの声」を継続的に収集・管理・分析の上、定期的に取り締役会・法務部門・内部監査部門へと報告し、随時改善策を実施しています（特に重要性・緊急性の高いものについては即時報告・対応）。



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。

会社及び商品の詳細は <http://www.lifenet-seimei.co.jp/> をご覧下さい。

お客さまの問い合わせ窓口: 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.