

2013年10月15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 2013 年度第 2 四半期の 「お客さまの声」への対応状況

お客さまの不安や疑問を解消するために、「ライフネット生命のココが知りたい！」を新設

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、2013 年度第 2 四半期(2013 年 7 月～9 月)のお客さまのご意見・ご要望の件数、内容および対応状況をお知らせします。

2013 年度第 2 四半期に当社に寄せられた総相談件数は 16,509 件となり、前四半期比 96.8%、前年同期比 103.0%となりました。苦情件数は、331 件となりました。この結果、2013 年 4 月から 9 月までに当社に寄せられた総相談件数は 33,571 件、苦情件数は 621 件となりました。

当社は、「お客さまの声」を、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中心に全社的に収集・管理・分析の上、サービスの継続的改善とお客さま満足度の向上を図るため、日々の事業運営に反映しています。

なお、当社ウェブサイトの「お客さまのご意見に対する取り組み」では、「お客さまの声」の継続的な開示に加え、他のお客さまの要望への賛同や当社の対応への評価を行うことができます。

また、お寄せいただいた「申し込みの際に、どんな人が働いているのかわからないことに不安を感じる。」という「お客さまの声」に対応して、お客さまの不安や疑問を解消するために、2013 年 8 月にウェブサイトのコンテンツとして、「ライフネット生命のココが知りたい！」を新設しました。

「ライフネット生命のココが知りたい！」 <http://www.lifenet-seimei.co.jp/about/answer/>

▼ お客さまの「不安や疑問」に“ズバリ”お答えします ▼

会社 を知る	保険 を知る	商品 を知る	相談 する	契約 する	請求 する
<small>ライフネット生命って大丈夫なの？ どんな人が加入しているの？……</small>	<small>保険を選ぶポイントってなんですか？ 保険にはいつ入れればお得なの？……</small>	<small>どんな商品がありますか？ どの保険を選んだらいいですか？……</small>	<small>保険の相談をしたいのですが… 手続き中にわからないことがあったら？…</small>	<small>契約はすべてネットで完結しますか？ 個人情報が増えいさめたりしませんか？…</small>	<small>請求したいときはどうしたらいいの？ 請求に必要なものは何ですか？……</small>
					
▼ わたしたちがお答えします ▼		 代表取締役会長兼 CEO 出口 治明		 執行役員 堅田 航平	
#モンその1 ライフネット生命について教えてください					回答をみる 

ライフネット生命保険株式会社

1. お客様の相談・苦情件数

2013年度第2四半期に、お客さまからいただいた相談件数(苦情を含む)は以下のとおりです。

2013年度 (単位:件)

項目	第1四半期 (13年4月～6月)	第2四半期 (13年7月～9月)	累計
総相談件数	17,062	16,509	33,571
うち苦情件数	290	331	621

< 参考:2012年度 >

(単位:件)

項目	第1四半期 (12年4月～6月)	第2四半期 (12年7月～9月)	第3四半期 (12年10月～12月)	第4四半期 (13年1月～3月)	累計
総相談件数	18,882	16,026	15,933	18,920	69,761
うち苦情件数	124	128	121	234	607

2. お客様の苦情の項目別内訳^{*1}

お客さまからいただいた苦情の項目別内訳は以下のとおりです。

2013年度 (単位:件)

項目	第1四半期 (13年4月～6月)	第2四半期 (13年7月～9月)	累計	占率
新契約関係	203	193	396	63.8%
収納関係	15	27	42	6.8%
保全関係	19	35	54	8.7%
保険金・給付金関係	14	21	35	5.6%
その他	39	55	94	15.1%
計	290	331	621	100.0%

< 参考:2012年度 >

(単位:件)

項目	第1四半期 (12年4月～6月)	第2四半期 (12年7月～9月)	第3四半期 (12年10月～12月)	第4四半期 (13年1月～3月)	累計	占率
新契約関係	93	98	68	150	409	67.4%
収納関係	7	8	12	20	47	7.7%
保全関係	5	7	9	9	30	4.9%
保険金・給付金関係	10	5	14	19	48	7.9%
その他	9	10	18	36	73	12.0%
計	124	128	121	234	607	100.0%

*1 生命保険協会の苦情分類に基づくものです。

3. 「お客様の声」の主な例と対応状況(2013年度第2四半期)

当社は、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、日々の事業運営に反映しています。2013年度第2四半期における「お客様の声」の主な例と対応状況は以下のとおりです。

新契約関係

お客様の声 「申し込みの際に、どんな人が働いているのかわからないことに不安を感じる。」
対応状況 非対面での申し込みの不安を解消するため、ウェブサイトにお客さまの不安や疑問を解消するコンテンツ「ライフネット生命のココが知りたい！」を公開しました。
 <参考URL: <http://www.lifenet-seimei.co.jp/about/answer/contract/> >

保全関係

お客様の声 「登録メールアドレスを変更した場合のID/パスワード再設定方法がわからない。」
対応状況 従来より、保険証券番号でパスワードの再設定は可能であったものの、案内文言が理解しづらかったため、変更しました。

お客様の声 「マイページの「お知らせ」の未読や未回答などステータスがわかりにくい。」
対応状況 「状態」欄を設け、「未回答」・「未読」とステータスを表示するようにしました。

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、「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/> をご覧下さい。

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

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