

2009年8月3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 (2009年度第1四半期)

2009年度第1四半期(2009年4月～6月)の相談件数は4,306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2009年度第4四半期(2009年4月～6月)にお寄せいただいたお客さまからのご意見・ご要望の件数、内容およ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。

2009年度第1四半期に、当社のコンタクトセンターに寄せられた総相談件数は4,306件、うち苦情件数は45件(苦情の比率: 1.0%)となりました。申し込み件数の増加とともに、相談件数も増加し、前四半期比で31%増、前年同期比では3.6倍となっています。

苦情の内訳は、新契約に関するものが8割を占めており、生命保険の申し込み手続きや資料請求に関する意見が多く含まれています。

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、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. お客様の相談・苦情件数

2009年度第1四半期に、お客さまからいただいた相談(苦情を含む)件数は以下の通りです。なお、ライフネット生命では、当社の商品・サービス等に対するお客さまからの不満の表明(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。

2009年度 (単位:件)

項目	第1四半期 (09年4~6月)
総相談件数	4,306
うち苦情件数	45
苦情の比率(%)	1.0%

< 参考:2008年度 >

(単位:件)

項目	第1四半期 (08年4~6月)	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
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%

2. お客様の苦情の内容別内訳

お客さまからいただいた苦情の内容別内訳は以下のとおりです(生命保険協会の苦情分類に基づく)。

2009年度 (単位:件)

項目	第1四半期 (09年4~6月)	占率
新契約関係	36	80.0%
収納関係	1	2.2%
保全関係	2	4.4%
保険金・給付金関係	0	0%
その他	6	13.4%
計	45	100.0%

< 参考:2008年度 >

(単位:件)

項目	第1四半期 (08年4~6月)	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	占率
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%

3. 苦情の主な例と当社の対応状況（2009年度第1四半期）

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。2009年度第1四半期にいただいた「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 「携帯電話からの申し込みに関して、申し込みができないケースがあるのであれば、その旨を明記すべきではないか。」

対応状況 申し込み前の画面において、申し込みいただけないケースについて記載していましたが、お客様の声を受け、表記をよりわかりやすく改善しました。

お客様の声 「海外在住者は申し込みができないことを、申し込み画面中に明示していない。」

対応状況 今後のウェブサイト改訂において、海外在住者は申し込みができない旨を明記する予定です。

保全関連

お客様の声 「解約手続きのためマイページを確認したが、どこから解約手続きを行えばよいのかよくわからなかった。」

対応状況 貴重なご意見として承ると同時に、マイページのユーザビリティの改善を検討しています。

その他

お客様の声 「メールに配信者・担当者の名前が入っていない。自らの名前を明かさないと失礼ではないか。」

対応状況 お客様宛にメールを送信する際に、適当と判断される場合には、担当者名を記載することとしました。

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。

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