

2012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 出口 治明  
(証券コード:7157 東証マザーズ)

**ライフネット生命保険 2012年度第2四半期の  
「お客様の声」への対応状況  
コンタクトセンターが Best Contact Center of the Year 2012「奨励賞」を受賞**

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)は、2012年度第2四半期(2012年7~9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。

2012年度第2四半期に、当社に寄せられた総相談件数は16,026件、このうち、苦情件数は128件となりました。総相談件数は前四半期比84.9%、前年同期比78.6%となりました。コンタクトセンターにおける対応品質の改善や、より分かりやすいウェブサイトを目指したサイト改修等の継続的な取り組みにより、総相談件数に占める苦情の比率は0.8%と引き続き低水準で推移しました。この結果、2012年度上半期(2012年4~9月)に当社に寄せられた総相談件数は34,908件、このうち、苦情件数は252件となりました。

当社は、「お客様の声」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。このような取り組みが評価され、当社のコンタクトセンターは、本年7月に社団法人企業情報化協会が主催する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)」を受賞しました。

なお、当社ウェブサイト上の『お客さまのご意見に対する取り組み』(<http://www.lifenet-seimei.co.jp/profile/satisfaction/>)では、「お客様の声」の継続的な開示だけでなく、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。

## 1. お客様の相談・苦情件数

2012年度第2四半期に、お客さまからいただいた相談件数(苦情を含みます)は以下のとおりです。なお、当社は、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みます)を、すべて「苦情」と定義しています。

2012年度 (単位:件)

項目	第1四半期 (12年4~6月)	第2四半期 (12年7~9月)	累計
総相談件数	18,882	16,026	34,908
うち苦情件数	124	128	252
苦情の比率(%)	0.7%	0.8%	0.7%

< 参考:2011年度 > (単位:件)

項目	第1四半期 (11年4~6月)	第2四半期 (11年7~9月)	第3四半期 (11年10~12月)	第4四半期 (12年1~3月)	累計
総相談件数	15,172	20,394	16,264	20,171	72,001
うち苦情件数	80	146	118	144	488
苦情の比率(%)	0.5%	0.7%	0.7%	0.7%	0.7%

## 2. お客様の苦情の項目別内訳\*

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。

2012年度 (単位:件)

項目	第1四半期 (12年4~6月)	第2四半期 (12年7~9月)	累計	占率
新契約関係	93	98	191	75.8%
収納関係	7	8	15	6.0%
保全関係	5	7	12	4.8%
保険金・給付金関係	10	5	15	6.0%
その他	9	10	19	7.5%
計	124	128	252	100.0%

< 参考:2011年度 > (単位:件)

項目	第1四半期 (11年4~6月)	第2四半期 (11年7~9月)	第3四半期 (11年10~12月)	第4四半期 (12年1~3月)	累計	占率
新契約関係	60	103	83	87	333	68.2%
収納関係	2	11	6	11	30	6.1%
保全関係	3	7	4	10	24	4.9%
保険金・給付金関係	4	4	2	7	17	3.5%
その他	11	21	23	29	84	17.2%
計	80	146	118	144	488	100.0%

※ 生命保険協会の苦情分類に基づくものです。

### 3. 「お客さまの声」の主な例と対応状況(2012年度第2四半期)

当社は、お寄せいただいた「お客さまの声」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。2012年度第2四半期における「お客さまの声」の主な例と対応状況は以下のとおりです。

#### 新契約関係

お客さまの声	「申込前後のどちらの定期健康診断の結果表が必要なのかわかりづらい。」
対応状況	ウェブサイトの表記を「申し込み前1年以内」と明記しました。なお、お手続き書類の表記は、随時変更予定です。

#### その他

お客さまの声	「保障を増額する方法がわからない」
対応状況	保障の増額に関するFAQの内容を充実させました。なお、当社には、保障の増額のお取り扱いがないことから、新たなご契約をお申し込みいただくこととなります。 <参考URL: <a href="http://www.lifenet-seimei.co.jp/faq/detail/593.html">http://www.lifenet-seimei.co.jp/faq/detail/593.html</a> >

#### 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