

2014年10月7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 コンタクトセンターとウェブサイトが 「HDI 問合せ窓口格付け」で最高評価 3 つ星を 3 年連続で受賞

「コンタクトセンターは商品のみでなく公的補助や年金などの情報も提供し、プロらしさがある」
 「ウェブサイトは保険加入初心者を意識した作りで、大変わかりやすい」

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、HDI-Japan (ヘルプデスク協会/運営会社: シンクサービス株式会社、本社: 神奈川県川崎市、代表取締役: 山下辰巳) が主催する、2014 年度「HDI 問合せ窓口格付け (生命保険業界)」において、「問合せ窓口(コンタクトセンター)」、「サポートポータル(ウェブサイト)」両部門で、最高評価の 3 つ星を 3 年連続で受賞しました。

■2014 年度「HDI 問合せ窓口格付け(生命保険業界)」両部門で 3 年連続 3 つ星

問合せ窓口(コンタクトセンター)

サポートポータル(ウェブサイト)



「HDI 問合せ窓口格付け」は、プロの評価者と一般の消費者からなる審査員が、HDI(ヘルプデスク協会)の国際標準に基づいて設定された評価基準に沿って、実際にコンタクトセンターに電話するなど顧客の視点で評価し、3 つ星～星なしの 4 段階評価で格付けされます。

インターネットを主な販売チャネルとしてビジネスを展開する当社にとって、お客さまとの大切な接点である「コンタクトセンター」と「ウェブサイト」が、保険にお申し込みいただく際の安定したサポートサービスとして認められ、3 年連続でその品質を評価されたことは大きな意義があると捉えています。

■審査員からの評価コメント

◆問合せ窓口(コンタクトセンター)

「オペレーターは自社商品がなぜこういう設計になっているのかまで理解しており、それをさりげなく顧客に伝えている。商品のみでなく公的補助や年金を含め、顧客のライフステージに合わせた情報を提供しプロらしさを感じた。具体的情報を含めて顧客はイメージがしやすい。」

◆サポートポータル(ウェブサイト)

「保険加入初心者を意識した作りで保険の難しいイメージをとことん排除しようというコンセプトが感じられ大変わかりやすい。FAQ も充実し、リストだけでなく必要な情報へリンクも設定されている。コンタクトセンターのオペレーターがウェブサイトの内容をしっかり把握しており、誘導や説明ができ、ウェブサイトとの連携度も高い。」

■電話やメールでお悩みや疑問にお答えする相談窓口



私たちは、インターネットを主な販売チャネルとする"ネット生保"ですが、本当に必要なところには、インターネットにこだわらず、人の手による手厚いサポートを用意しています。

保険加入が初めての方や、保険の見直しが必要な方にも、お客さま目線でわかりやすく適切なアドバイスをするをモットーとしています。

● 経験豊富な保険プランナーによる保険相談サービス

経験豊富な保険プランナーがお話を丁寧にお伺いし、お客さまが納得いくまで、通話時間にとられることのない対応を心がけています。何度でも無料で相談できるので、ご自身にぴったりの保険選びが行えます。

● お仕事から帰宅された後でも相談できるように、お電話は平日夜10時まで受付

若い世代のライフスタイルも考え、平日は夜10時まで受付しています。お仕事を終えてご自宅に帰った後やお子さまが就寝された後にも、ゆっくりご相談いただけます。また、メールでのご相談を24時間受け付けているので、気になることがあればすぐにご相談いただけます。

■24時間365日お見積りやお申し込みができるウェブサイト



● 24時間365日、いつでもお見積りやお申し込みが可能

パソコンだけでなく、タブレット、スマートフォンから、いつでもお見積りや資料請求、お申し込みを行うことができます。初めてウェブサイトを訪れるお客さまでも迷うことがないよう、使いやすさにもこだわっています。

● 公的保障など、お客さまに本当に必要な情報を、正直に、わかりやすくお届け

ライフネット生命のウェブサイトは、『生命保険購入のためのみに機能するものではなく、「生命保険がわかる」ウェブサイトとする』ことをマニフェストで定めています。公的な保障制度の仕組みや、生命保険のよくある誤解など、お客さまが生命保険を理解し、納得できる情報を多数ご用意しています。

HDI(ヘルプデスク協会)について URL: <http://www.hdi-japan.com/>

HDI(ヘルプデスク協会)は 1989 年に米国に設立され世界初の国際認定資格制度を築きあげた、IT サポートサービスにおける世界最大のメンバーシップ団体で、世界で 50,000 の会員を有し、米経済誌フォーチュン・世界企業上位 500 社の 90%が加盟し、世界中に 100 の支部を有しています。「カスタマ サービスおよびテクニカルサポートに従事する人々に価値ある出版物や各種情報をタイムリーに入手可能にし、イベントやオンラインでの相互協調を促進し、国際的に認知された認定とトレーニングプログラムを供給する」ことをミッションとしています。

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。

会社及び商品の詳細は <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: 関谷 / IR: 近藤)