

2014年10月9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 保険金・給付金の請求書類と手続きが UCDA アワード 2014「アナザーボイス賞」を受賞

「請求書類は機能的。情報量が少なく、すっきりしている」「書類の記入項目が最低限」
「記入が必要な箇所に蛍光ペンでマーカーが施されている」

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、一般社団法人 ユニバーサル コミュニケーション デザイン協会®が主催する UCDA アワード 2014 において、当社の保険金・給付金の請求書類と手続きが、企業・団体から発信されるコミュニケーション改善に生活者の声を反映させているという高い評価を受け、「アナザーボイス賞」を受賞したことをお知らせします。

■UCDA アワード 2014 生命保険・医療保険分野「アナザーボイス賞」



「UCDA アワード 2014」は、企業が発信する情報を、産業・学術・生活者の知見により開発した尺度を使用して、「第三者」が客観的に評価・表彰するものです。今回、当社が受賞した「アナザーボイス賞」は、専門家評価が一定のレベルにあり、生活者による主観評価、客観評価の結果が特に高く、実行委員会で認められた対象物に与えられる賞になります。

当社は、「UCDA アワード 2013」においても、生命保険の支払手続案内ウェブページ部門「情報のわかりやすさ賞」を受賞しており、2年連続で保険金・給付金の請求手続きの質を評価されたことは、保険金等の支払いを保険会社として最も重要な責務と位置付ける当社にとって、非常に大きな意義があります。

■審査員からの評価コメント

- 請求書類は機能的。情報量が少なく、すっきりしている
- 記入項目も最低限になっており、契約者の負担を軽減する努力が見られる
- 記入が必要な箇所に施されているマーカー指示が良い
- 請求書兼同意書は日付と署名のみの記入で良いため、負担感が少なく、病み上がりでも行える
- 生活者による評価、専門家による評価が高い

ライフネット生命保険株式会社

< 保険金・給付金を、確実に、迅速にお支払いするための取り組み >

■ 入院に関する給付金請求受付は、ウェブサイトから 24 時間受付

ご契約内容の確認や各種変更手続きが可能な当社ウェブサイト上の「マイページ」から、入院を伴う給付金の請求連絡も行うことができます。「入院の原因となった傷病名」、「入院期間」、「病院名」などをご入力のうえ申請いただくと、後日、必要書類がお手元に届きます。日中、お仕事などで忙しく、コンタクトセンターにお電話できない方も、ご都合の良いときにパソコンやスマートフォンなど、お手元のインターネット端末からゆっくりお手続きいただけます。

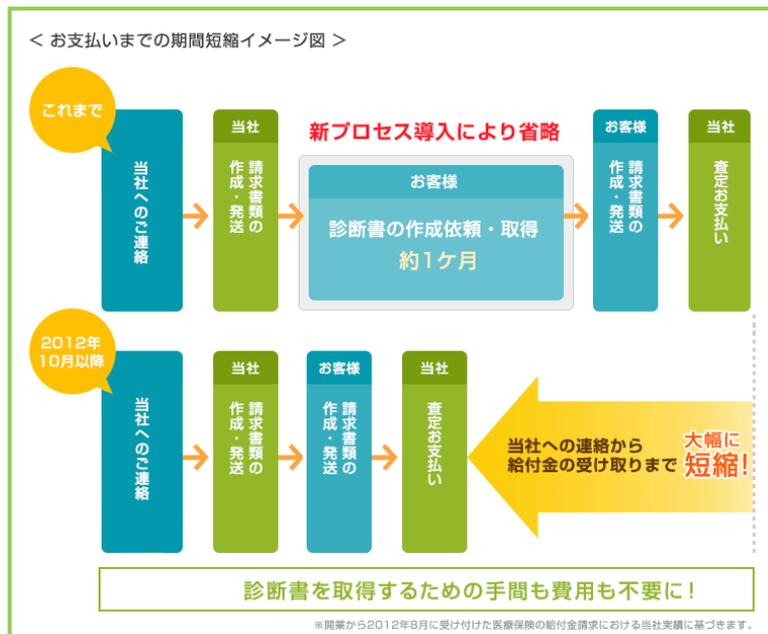


The screenshot shows a web form titled '給付金のご請求 (入院について)'. It includes a sidebar with navigation links like 'メッセージボックス', 'ご契約保険一覧', and '給付金等の請求連絡'. The main form area has sections for '入院の原因、病名やケガの名前について', '入院期間、病院名について', and '手術について'. Each section contains input fields and radio buttons for 'はい' (Yes) or 'いいえ' (No).

■ 医療保険の給付金請求時の診断書提出を原則不要*1に。

ご契約者さまの費用も、時間も、手間も省きました

2012年10月より、医療保険の給付金請求時における医師の診断書(各種証明書)提出を原則不要とし、ご契約者さまがより簡易に給付金を請求できる環境を整えています*2。これにより、ご契約者さまの診断書取得にかかる費用(相場として4,000円から1万円程度*3)と手間を省くとともに、お支払いまでの期間も大幅に短縮し、ご契約者さまから高く評価されています。



*1 保障内容や治療の内容によって、医師の診断書(各種証明書)のご提出が必要となる場合がございます。また、終身医療保険「新じぶんへの保険レディース」は対象外となります

*2 簡易請求には、医療機関から発行される診療明細書のコピーと領収書のコピーが必要となります

*3 産労総合研究所「2012年 医療機関における文書料金実態調査」

■保険金・給付金は最短2日でお支払い

2014年2月より、保険金・給付金のお支払いに関するシステムおよび業務フローの見直しにより、保険金・給付金のお支払いに必要な請求書類を当社が受領してから指定口座にお支払いするまでの所要日数を、最短2日に短縮できる環境を整えました。

■実際に給付金を受け取られたご契約者さまの声

5.0 ★★★★★



30代

初めて保険を利用したのですが

今まで、病気とは無縁だったので、初めて保険を利用したのですが、すごくサクサク手続きが済んで振り込みもいつの間にかしていたいただいて、早さにビックリしました。ありがとうございました！他の保険会社と比べたことがないので、あくまでも私のイメージでしかないのですが、予想よりカンタンで、難しいことがよくわかっていない私でもすんなり給付金を受け取れたのがとても良かったです。蛍光ペンで記入欄を囲ってくださったり、分かり易さを考えてくださってありがとうございます。

2014年8月/千葉県

5.0 ★★★★★



30代

不安な手術も乗り切ることができました

電話対応の良さ、スピーディーな対応に感銘を受けました。おかげさまで、不安な手術も乗り切ることができました。

2014年8月/三重県

- ライフネット生命の評判・クチコミ <http://www.lifenet-seimei.co.jp/about/voice/>

ライフネット生命は、生命保険会社の最も重要な責務は「保険金や給付金を、迅速・確実にお支払いすること」にあると考え、今後も、お客さまの利益と利便性に資する保険商品・サービスの実現に向け邁進してまいります。

一般社団法人ユニバーサルコミュニケーションデザイン協会について URL: <http://www.ucda.jp/>
 一般社団法人ユニバーサルコミュニケーションデザイン協会は、2007年任意団体として設立(2009年11月に一般社団法人化)。視覚情報伝達の領域に、人間中心設計の考え方を導入。生活者の生命・財産に関わる金融コミュニケーションの分野を中心に、第三者機関として「わかりやすさ」の認証制度を行っています。産業・学術・生活者の第三者による研究および評価・改善活動で情報の伝達効率を向上させ、発信者である企業・団体と、受信者である生活者双方の利益に資することをめざしています。

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)