

2008年8月5日

各位

ライフネット生命保険株式会社

ライフネット生命における「お客様の声」への対応状況について

5月18日開業後から6月末までの総相談件数は1,178件
 平日夜10時まで・土曜日もオープンのコンタクトセンターを基点に、
 更なる「お客様満足度」向上に向けて日々取り組んでいます

ライフネット生命保険株式会社（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2008年度第1四半期（2008年4月～6月）にお寄せいただいたお客さまからのご意見・ご要望の内容及び対応状況について取りまとめましたのでご報告します。

5月18日の開業から6月末までの約1ヶ月半の間に、当社のコンタクトセンターに寄せられた相談件数は合計1,178件。そのうち、苦情件数*1は12件となりました。苦情の内訳は新契約手続きに関するものが大半で、「インターネット以外の申し込み手続きへのニーズ」や「資料請求への対応についてのご不満」など、インターネットを主な販売チャネルとして営業コストを大幅に削減することで、必要な保障を低廉な保険料で提供することを目指す当社のビジネス・モデル特有のものも含まれておりました。

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・サービスをよりお客さまにとって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、後述の「4. ライフネット生命のお客さま満足度向上への取り組み」の通り、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、お客さま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随時事業運営に反映しています。

*1: ライフネット生命の商品・サービス等に対するお客さまからの不満の表明を、すべて「苦情」と定義しています

1 お客様の相談・苦情件数の把握

お客さまからいただいた相談・苦情件数（2008年度第1四半期 ただし、5月18日開業から）
 総相談件数 1,178件（内 苦情件数 12件）

2 お客様の苦情分類

お客さまからいただいた苦情の内容別内訳は以下の通りです。生命保険協会の苦情分類に基づいています。

項目	主な苦情内容	件数	占率
新契約関係	・ 契約の申し込み手続きがわかりにくいことに対するご不満など	7件	58.3%
収納関係	・ なし	0件	0.0%
保全関係	・ なし	0件	0.0%
保険金・給付金関係	・ なし	0件	0.0%
その他	・ オペレータの知識・経験不足に対するご不満など	5件	41.7%
計		12件	100.0%

ライフネット生命保険株式会社

Copyright© LIFENET INSURANCE COMPANY All rights reserved.

3 苦情の主な例とその対応

新契約関係

お客様の声 『病歴を電話上で伝えているのに、加入できるかできないのかをなぜ電話上で回答できないのか。告知など個人情報を記入して申し込まないと加入できるかどうか判断できないのはおかしいのではないか』

対応状況 電話対応においては加入可否について回答しない方針としておりましたが、お客様のニーズを考慮し、「原則として現在治療中および経過観察中の場合には引き受けが難しい」という回答をウェブサイト上のFAQに掲載し、コンタクトセンターでも同様の回答をするようにしました

お客様の声 『郵送用の商品資料が無いと言うのは不親切ではないのか』

対応状況 当初は「インターネットを主な販売チャネルとすることで、営業コストを削減し、お客様に低廉な保険料として還元する方針」であることをご説明さしあげておりましたが、お問い合わせが多いことから、簡易版の商品資料の郵送体制を整えました

お客様の声 『ネットを使えない加入希望者が申し込めないのはおかしいのではないか』

対応状況 郵送での申し込みをなくし、インターネットを活用した申し込みプロセスとすることで、事務コストを削減し、お客様に還元する方針のため、現時点では申込用紙の郵送など、ウェブサイト以外での申し込み受付は行っておりません

その他

お客様の声 『コンタクトセンターオペレータの病気に関する知識が少ない』

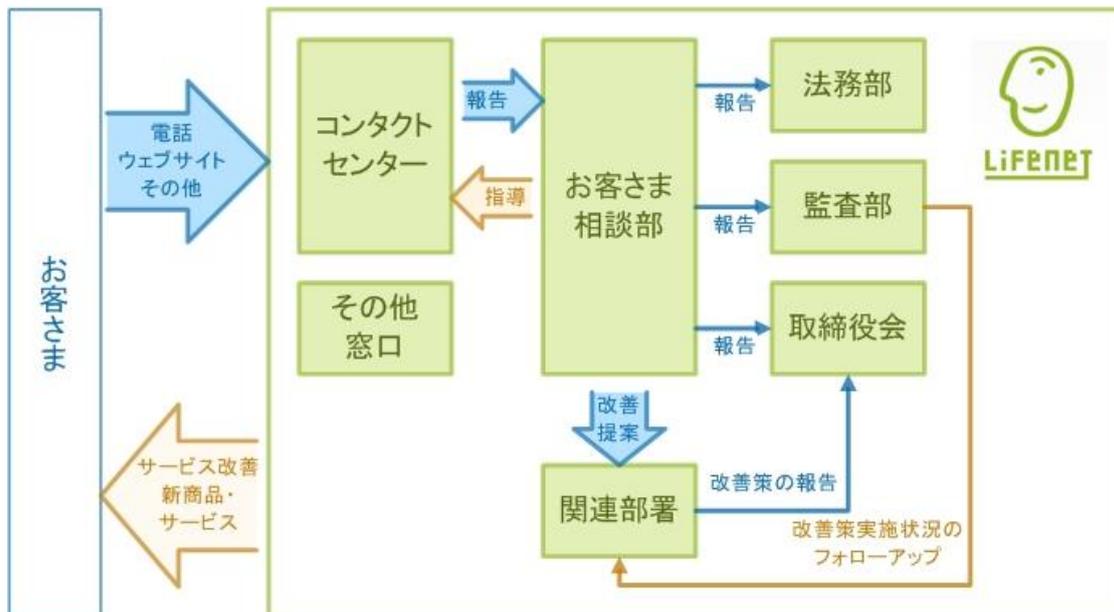
『コンタクトセンターオペレータの他社商品についての知識が不足している』

『コンタクトセンターオペレータの対応が、言葉づかいや表現が硬く、わかりづらい』

対応状況 上記3点は全てコンタクトセンターオペレータの知識や経験の不足に起因するものであり、今後のオペレータ教育を徹底していきます

4 ライフネット生命のお客さま満足度向上への取り組み

ネット生保であるライフネット生命では、コンタクトセンターを「唯一の店舗」であるウェブサイトを補完する最も重要な「お客さまとの接点」であると考え、コンタクトセンターに電話やメール等で寄せられるご意見・ご要望、苦情等の「お客さまの声」を継続的に収集・管理・分析の上、定期的に取り締役会・法務部門・内部監査部門へと報告し、随時改善策を実施しています（特に重要性・緊急性の高いものについては即時報告・対応）。



◆ ライフネット生命について URL: <http://www.lifenet-seimei.co.jp/>

ライフネット生命は、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。相互扶助という「保険の原点」に立ち返りつつ、最新のテクノロジーを最大限活用して、生活者にとって便利でわかりやすく、かつ高品質な生命保険商品・サービスを提供することを目指しています。また、インターネットの活用により販売・事務コストを徹底的に削減し、価格競争力に加えて、24 時間いつでも可能な納得の保険選びと迅速な申込手続きを実現し、「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/> をご覧下さい。
- ◆ お客さまの問い合わせ窓口: 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