

2017年10月16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 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 2017年度第2四半期の  
 「お客様の声」への対応状況**  
**新たに LINE のグループトーク機能を活用した保険相談サービスの提供を開始**

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:岩瀬大輔)は、2017年度第2四半期(2017年7月~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。

2017年度第2四半期に当社に寄せられた総相談件数は16,403件となり、前四半期比108.9%、前年同期比120.7%となりました。また、苦情件数は394件となりました。この結果、2017年4月から9月までに当社に寄せられた総相談件数は、31,459件、苦情件数は712件となりました。

当社は、「お客様の声」を、お客さまにとって、より魅力ある保険商品・サービス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ことを目的として、日々の事業運営に反映しています。

なお、当社は、「小さい子どもがいるため、育児の合間にLINEで保険相談ができる」と、「LINEでの相談は気軽にできる点が良い」など、LINEを通じての保険相談サービスに対するお客さまの声を踏まえて、新たにLINEのグループトーク機能を活用したサービスの提供を開始しました。これにより、すきま時間に、離れた場所でも家族やパートナーと時間を合わせて一緒に当社の保険プランナーと保険相談を行えるようになり、さらなる利便性の向上を実現しました。

■グループトーク機能の利用イメージ



ライフネット生命保険株式会社

## 1. お客様の相談・苦情件数

2017年度第2四半期に、お客さまからいただいた相談件数と苦情件数は以下のとおりです。

2017年度

(単位:件)

項目	第1四半期 (17年4月～6月)	第2四半期 (17年7月～9月)	累計
総相談件数	15,056	16,403	31,459
苦情件数	318	394	712

< 参考:2016年度 >

(単位:件)

項目	第1四半期 (16年4月～6月)	第2四半期 (16年7月～9月)	第3四半期 (16年10月～12月)	第4四半期 (17年1月～3月)	累計
総相談件数	15,223	13,595	15,814	17,281	61,913
苦情件数	272	241	289	304	1,106

## 2. お客様の苦情の項目別内訳<sup>\*1</sup>

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。

2017年度

(単位:件)

項目	第1四半期 (17年4月～6月)	第2四半期 (17年7月～9月)	累計	占率 <sup>*2</sup>
新契約関係	198	253	451	63.3%
収納関係	37	27	64	9.0%
保全関係	22	36	58	8.1%
保険金・給付金関係	25	27	52	7.3%
その他	36	51	87	12.2%
計	318	394	712	100.0%

< 参考:2016年度 >

(単位:件)

項目	第1四半期 (16年4月～6月)	第2四半期 (16年7月～9月)	第3四半期 (16年10月～12月)	第4四半期 (17年1月～3月)	累計	占率 <sup>*2</sup>
新契約関係	136	131	130	182	579	52.4%
収納関係	32	42	31	27	132	11.9%
保全関係	25	26	25	22	98	8.9%
保険金・給付金関係	43	28	34	37	142	12.8%
その他	36	14	69	36	155	14.0%
計	272	241	289	304	1,106	100.0%

\*1 一般社団法人生命保険協会の苦情分類に基づくものです。

\*2 小数第2位を四捨五入しています。

### 3. 「お客さまの声」の主な例と対応状況(2017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。2017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** 「小さい子どもがいるため、育児の合間にLINEで保険相談ができるとうい。」

**対応状況** 育児や仕事で忙しくても、家族やパートナーと時間を合わせて保険相談ができるよう、LINEのグループトークを活用した保険相談サービスの提供を開始しました。これにより、すきま時間に、離れた場所でも一緒に、LINE上で保険プランナーと保険相談を行えるようになりました。

#### 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、「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/> をご覧ください。

株主・投資家向けの情報は <http://ir.lifenet-seimei.co.jp/ja/> 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: 前田)