

2012年11月14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の「コンタクトセンター」「ウェブサイト」が
 2012年度『HDI 問合せ窓口格付け』において
 最高ランクの三つ星をダブル受賞**

「迷わず欲しい情報が容易に確認でき、顧客視点に立った役立つウェブサイト」
 「コンタクトセンターは信頼のおける誠実な対応で、一件一件の問合せを大切にしている」

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:出口治明)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、2012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、最高ランクの三つ星を受賞したことをお知らせします。

■ 2012年度『HDI 問合せ窓口格付け(生命保険業界)』において両部門で三つ星を受賞



『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、三つ星～星なしの4段階評価で格付けされます。インターネット販売に特化したネット生保というビジネスモデルを展開する当社ではありますが、お客さまとの大切な接点である「ウェブサイト」と「コンタクトセンター」が、安心して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、今後はより幅広い層のお客さまに安心してお申し込みいただけることになると思います。当社は11月12日に保有契約件数15万件を突破したことに加え、サービスの品質面でも評価されたことに大きな意義があると捉えています。

■ 三つ星獲得について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)

「信頼のおけるアサーティブ(誠実)な対応である。まず話を積極的に聞き、顧客のニーズ解決を優先させながら、心理面への寄り添いも示し、落ち着いて関係構築できている。一件一件の問合せを大切にしている。」

◆ サポートポータル(ウェブサイト)

「全く迷わず欲しい情報が容易に確認でき、シンプルかつ顧客視点に立った役立つWebサイトである。顧客にとって役に立つコンテンツもそろっており、まさにかゆいところに手が届くサポートポータルである。」

■ 「ネット生保は誰にも相談できない」という不安を安心に変えるコンタクトセンター

ライフネット生命はインターネットで契約手続きをする保険会社ですが、本当に必要なところには、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。そのひとつが、若い世代のライフスタイルも考え、平日は夜 10 時まで営業しているコンタクトセンターの営業時間です。お仕事が終わったあと、家に帰ったあと、お子さまが就寝されたあとなどにも、ゆっくりご相談いただけます。

これまでも当社のコンタクトセンターは、国際的なコンペティションである「2012 Stevie® Awards for Sales & Customer Service」で「ブロンズスティービー賞」、「Best Contact Center of the Year 2012」で「奨励賞」を受賞するなど国内外を問わず評価されています。

■ お客さま目線を第一に、欲しい情報を迷うことなく見つけられるウェブサイト

ライフネット生命は、ウェブサイトが唯一の店舗です。本来、保険の外交員がご提供する一連のサービス(ご質問へのご回答、会社・商品のご説明、お客さまに合ったプランのご提案、申し込み手続き等)を、ウェブサイト上で迷うことなく、わかりやすく表現することが、おもてなしだと考えています。

これまでも当社のウェブサイトは、「UCDA アワード」で 2 年連続「情報のわかりやすさ賞」を受賞するなど第三者からも評価されています。

ライフネット生命は、今後もお客さまの期待と信頼に応えるとともに安心をお届けできるよう、邁進していきたいと考えています。

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力を促進し、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/> 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: 吉川、関谷

IR: 堅田、近藤