

2014年1月15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 2013 年度第 3 四半期の 「お客さまの声」への対応状況

コンタクトセンターとウェブサイトが 2013 年度「HDI 問合せ窓口格付け」において  
三つ星を 2 年連続でダブル受賞

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、2013 年度第 3 四半期(2013 年 10 月～12 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。

2013 年度第 3 四半期に当社に寄せられた総相談件数は 15,865 件となり、前四半期比 96.1%、前年同期比 99.6%となりました。苦情件数は、290 件となりました。この結果、2013 年 4 月から 12 月までに当社に寄せられた総相談件数は 49,436 件、苦情件数は 911 件となりました。

当社は、「お客さまの声」を、保険商品・サービスをお客さまにとってより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、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ため、日々の事業運営に反映しています。このような取り組みが評価され、当社のコンタクトセンターとウェブサイトは、2013 年 11 月に、HDI-Japan が主催する 2013 年度「HDI 問合せ窓口格付け(生命保険業界)」において、三つ星を 2 年連続でダブル受賞しました。

### 問合せ窓口(コンタクトセンター)



**3 Stars Customer Service**  
**HDI-Japan 2013-2014**

### サポートポータル(ウェブサイト)



**3 Stars Support Portal**  
**HDI-Japan 2013-2014**

なお、当社ウェブサイトの「お客さまのご意見に対する取り組み」では、「お客さまの声」の継続的な開示に加え、他のお客さまの要望への賛同や当社の対応への評価を行うことができます。

(<http://www.lifenet-seimei.co.jp/profile/satisfaction/latest/>)

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

2013年度第3四半期に、お客さまからいただいた相談件数(苦情を含む)は以下のとおりです。

2013年度

(単位:件)

項目	第1四半期 (13年4月～6月)	第2四半期 (13年7月～9月)	第3四半期 (13年10月～12月)	累計
総相談件数	17,062	16,509	15,865	49,436
うち苦情件数	290	331	290	911

< 参考:2012年度 >

(単位:件)

項目	第1四半期 (12年4月～6月)	第2四半期 (12年7月～9月)	第3四半期 (12年10月～12月)	第4四半期 (13年1月～3月)	累計
総相談件数	18,882	16,026	15,933	18,920	69,761
うち苦情件数	124	128	121	234	607

## 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。

2013年度

(単位:件)

項目	第1四半期 (13年4月～6月)	第2四半期 (13年7月～9月)	第3四半期 (13年10月～12月)	累計	占率
新契約関係	203	193	168	564	61.9%
収納関係	15	27	27	69	7.6%
保全関係	19	35	31	85	9.3%
保険金・給付金関係	14	21	21	56	6.1%
その他	39	55	43	137	15.0%
計	290	331	290	911	100.0%

< 参考:2012年度 >

(単位:件)

項目	第1四半期 (12年4月～6月)	第2四半期 (12年7月～9月)	第3四半期 (12年10月～12月)	第4四半期 (13年1月～3月)	累計	占率
新契約関係	93	98	68	150	409	67.4%
収納関係	7	8	12	20	47	7.7%
保全関係	5	7	9	9	30	4.9%
保険金・給付金関係	10	5	14	19	48	7.9%
その他	9	10	18	36	73	12.0%
計	124	128	121	234	607	100.0%

\*1 生命保険協会の苦情分類に基づくものです。

### 3. 「お客さまの声」の主な事例と対応状況(2013年度第3四半期)

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。2013年度第3四半期における「お客さまの声」の主な事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** 『申込み手続き書類の返送を失念していた。有効期限が切れる前に案内がほしい。』  
**対応状況** 当社からの書類発送時には発送のお知らせメールを、発送後一定期間経過後には書類返送をご案内するメールとハガキをお送りすることになりました。

**お客さまの声** 『告知事項があっても、スマートフォンから申込みたい。また、スマートフォンからの申込みでも、保険料の支払いを口座振替で行いたい。』

**対応状況** スマートフォンサイトをリニューアルし、健康状態の詳細な告知が必要なお客さまもスマートフォンでお申し込みいただけるようになりました。また、保険料のお支払い方法もクレジットカードだけでなく、口座振替を選択できるようになりました。  
 <参考URL: <http://www.lifenet-seimei.co.jp/newsrelease/2013/5082.html>>

#### 保全関係

**お客さまの声** 『契約後や保険金等請求の手続きは、わかりやすい情報を提供してほしい。』  
**対応状況** 保険証券を送付する際に、ご契約後の各種お手続きを記載した「ご契約を安心してご継続いただくために」というパンフレットを同封するようになりました。

#### 保険金・給付金関係

**お客さまの声** 『営業担当者がいないので、いざというときに支払われるのか不安だ。』  
**対応状況** 実際に給付金の支払いを受けたお客さまの声をウェブサイトに掲載しました。  
 <参考URL: <http://www.lifenet-seimei.co.jp/about/voice/>>

#### その他

**お客さまの声** 『ウェブサイトの商品説明をできるだけわかりやすく記載してほしい。』  
**対応状況** 12月に商品ページをリニューアルしました。給付金の受け取り例なども掲載し、よりわかりやすく、シンプルな構成にしました。  
 <参考URL: <http://www.lifenet-seimei.co.jp/product/>>

#### 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/> をご覧下さい。

株主・投資家向けの情報は <http://ir.lifenet-seimei.co.jp/> をご覧下さい。

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