

2015年10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 2015年度第2四半期の 「お客様の声」への対応状況 就業不能保険「働く人への保険」の商品ページを改善

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、2015年度第2四半期(2015年7月~9月)のお客様のご意見・ご要望の件数、内容および対応状況をお知らせします。

2015年度第2四半期に当社に寄せられた総相談件数は13,511件となり、前四半期比98.9%、前年同期比96.4%となりました。また、苦情件数は199件となりました。この結果、2015年4月から9月までに当社に寄せられた総相談件数は、27,176件、苦情件数は411件となりました。

当社は、「お客様の声」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ことを目的として、日々の事業運営に反映しています。

当社ウェブサイトの「お客様のご意見に対する取り組み」では、「お客様の声」の継続的な開示に加え、他のお客様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。(URL:<http://www.lifenet-seimei.co.jp/profile/satisfaction/latest/>)

また、就業不能保険「働く人への保険」の就業不能給付金の支払い事例や保障内容を詳しく知りたいというお客様の声にお応えして、実際にお支払いした事例や就業不能状態の丁寧な解説を追加するなど、就業不能保険「働く人への保険」の商品ページをより分かりやすい内容に改善しました。(URL:<http://www.lifenet-seimei.co.jp/product/disability/>)

■就業不能保険「働く人への保険」の実際の給付例

(子宮頸がんで就業不能給付金を請求されたご契約者の場合)



(<http://www.lifenet-seimei.co.jp/product/disability/unpayable.html>)

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

2015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。

2015年度 (単位:件)

項目	第1四半期 (15年4月～6月)	第2四半期 (15年7月～9月)	累計
総相談件数	13,665	13,511	27,176
苦情件数	212	199	411

< 参考:2014年度 >

(単位:件)

項目	第1四半期 (14年4月～6月)	第2四半期 (14年7月～9月)	第3四半期 (14年10月～12月)	第4四半期 (15年1月～3月)	累計
総相談件数	15,020	14,021	14,719	14,613	58,373
苦情件数	237	237	218	191	883

2. お客様の苦情の項目別内訳^{*1}

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。

2015年度 (単位:件)

項目	第1四半期 (15年4月～6月)	第2四半期 (15年7月～9月)	累計	占率 ^{*2}
新契約関係	104	99	203	49.4%
収納関係	33	30	63	15.3%
保全関係	30	27	57	13.9%
保険金・給付金関係	26	17	43	10.5%
その他	19	26	45	10.9%
計	212	199	411	100.0%

< 参考:2014年度 >

(単位:件)

項目	第1四半期 (14年4月～6月)	第2四半期 (14年7月～9月)	第3四半期 (14年10月～12月)	第4四半期 (15年1月～3月)	累計	占率 ^{*2}
新契約関係	149	139	113	103	504	57.1%
収納関係	22	19	21	28	90	10.2%
保全関係	24	31	28	20	103	11.7%
保険金・給付金関係	10	15	27	18	70	7.9%
その他	32	33	29	22	116	13.1%
計	237	237	218	191	883	100.0%

*1 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. 「お客様の声」の主な例と対応状況(2015年度第2四半期)

当社は、お寄せいただいた「お客様の声」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。2015年度第2四半期における「お客様の声」の主な例と対応状況は以下のとおりです。

新契約関係

お客様の声 「就業不能保険「働く人への保険」の就業不能給付金の支払い事例や保障内容を詳しく知りたい。」

対応状況 実際にお支払いした事例や就業不能状態の丁寧な解説を追加するなど、就業不能保険「働く人への保険」の商品ページをより分かりやすい内容に改善しました。
[\(http://www.lifenet-seimei.co.jp/product/disability/\)](http://www.lifenet-seimei.co.jp/product/disability/)

保全関係

お客様の声 「生命保険料控除証明書の再発行の手続きにかかる日数を短縮してほしい。」

対応状況 ご依頼いただいた翌営業日に発送することで、より早くお客様へお届けできるようになりました。

保険金・給付金関係

お客様の声 「給付金の請求もインターネット経由になるのか。高齢になったときに手続きがスムーズにできるのか心配だ。」

対応状況 ご契約者宛に書面でお送りする「ライフネット生命レター」に、給付金の請求の流れを掲載し、マイページでも電話でも、給付金請求の連絡が可能であることをお伝えしています。

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、お客様に「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: 関谷/IR: 近藤)