

2015年10月8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 コンタクトセンターとウェブサイトが
 「HDI 問合せ窓口格付け」で最高評価 3 つ星を 4 年連続で獲得**
 「コンタクトセンターは、プロらしく疑問をきちんと解消してくれ、安心して相談できる」
 「ウェブサイトはシンプルで見つけやすく、使いやすい」

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、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、2015 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、最高評価の 3 つ星を 4 年連続で獲得しました。

■2015 年度「HDI 問合せ窓口格付け(生命保険業界)」、4 年連続 3 つ星を獲得

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)



「HDI 問合せ窓口格付け」は、認定された専門家と一般公募による消費者が、HDI 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、3 つ星～星なしの 4 段階評価で格付けされます。

インターネットを主な販売チャネルとしてビジネスを展開する当社にとって、お客さまとの大切な接点である「コンタクトセンター」と「ウェブサイト」が、保険にお申し込みいただく際のサポートサービスとして、4 年連続でその品質を評価されたことは、大きな意義があると捉えています。

■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)

「親切丁寧なわかりやすい説明で、プロらしく疑問をきちんと解消してくれる。顧客のニーズを引き出し、またスムーズにリードしながら解決へと導いてくれ、安心して相談できる。前向きかつ協力的にサポートしてくれる体制が整っている。」

◆サポートポータル(ウェブサイト)

「全般的にシンプルで見つけやすく、使いやすい。選択肢は豊富で、Web で自己解決ができる。セキュリティの取り組みについてわかりやすく掲載されているので、安心して利用できる。コンタクトセンター担当者は Web の内容をしっかり把握しており、わかりやすく説明してくれる。」

■お客さまにご納得いただけるまでお答えするコンタクトセンター



私たちは、インターネットを主な販売チャネルとする"ネット生保"ですが、本当に必要なところには、インター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、体温の感じられるコミュニケーションを心がけています。

保険加入が初めての方や、保険の見直しが必要な方に、お客さまのライフスタイルや将来設計に合わせて最適な保険プランをご提案します。



保険相談専用ダイヤル
(無料通話)



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）

※お客さまからのご質問やご要望などを正確に把握するため、通話内容を録音しておりますので、あらかじめご了承ください。個人情報保護宣言

コンタクトセンターの特長

- **お客さまが納得いくまで対応。保険申し込みまでに10回以上の電話相談という例も**
経験豊富な保険プランナーがお話を丁寧にお伺いし、お客さまが納得いくまで、通話時間にとられることのない対応を心がけています。実際に、お一人のお客さまから、お申し込みまでに10回以上相談いただいた例や、2時間以上かけてゆっくり相談いただいた例もあります。
- **お仕事から帰宅された後でも相談いただけるように、平日夜10時まで受付**
若い世代のライフスタイルも考え、平日は夜10時まで受け付けています。お仕事を終えてご帰宅後、お子さまが就寝された後にも、ゆっくりご相談いただけます。また、決まった時間が取れない方やお電話が苦手な方は、メールでもご相談いただけます。
- **ウェブサイトから事前に保険相談予約も受付**
ウェブサイトで事前にご予約いただくことで、ご希望の時間帯に保険プランナーからお電話させていただくこともできます。



電話相談の予約フォームをご利用ください

平日は9:30から21:00まで、土曜日は9:30から18:00まで、ご予約も承っております。お好きな時間帯に、保険プランナーよりお電話いたします。

電話相談
予約フォーム

- **ご契約成立後のコミュニケーションも大切にしています**
ご契約成立時や、保険金や給付金を確実にお支払いするためにお送りする冊子「ライフネット生命レター」郵送時など、ご契約成立後も直接のコミュニケーションを大切にしています。

コンタクトセンターを利用されたお客さまの声

30代 女性 「母子家庭で子どもも小さいので、詳しく説明してくれて助かりました」



毎月の保険料もだいぶ助かりました。母子家庭で子どももまだ小さく、何があるかわからないので、詳しく説明してくれて助かりました。今回初めて就業不能給付保険を知ることが出来たのでとても良かったです。ありがとうございました。

40代 女性 「営業の方にはなるべく会いたくないという私の思いにピッタリでした」



丁寧な電話の対応ありがとうございました。
保険は慎重に吟味して決めたいけれど、営業の方にはなるべく会いたくないという私の思いにピッタリでした。今までの保険会社の手法に疑問を持っていたので、本当に有り難かったです。わからないこともあると思うので気軽に相談させて下さい。

40代 女性 「相談した内容の見積りのURLをすぐにショートメールで送ってくれたので、そのまま申込画面にたどり着きました」



聞きたいことを電話で問い合わせた際に、オペレーターの女性がとても親切でわかりやすく説明してくれました。相談した内容の見積りのURLをすぐにショートメールで送ってくれたので、そのまま申込画面にたどり着きました。とても良いサービスですし、オペレーターの女性の仕事の早さに対応の良さに満足しました。

40代 男性 「他の担当者に取り次ぐときも、それまで話していた概要を伝えてくれていたので、イライラすることがありませんでした」



電話の対応はとても良かったと感じました。他の担当者に取り次ぐときも、それまで話していた概要を伝えてくれていたので、イライラすることがありませんでした。入力方法がわからない時も丁寧に対応してくれました。

60代 男性 「入力方法がわからず電話したが、丁寧に教えてくれました。安心すると同時に信頼のできる保険会社だと感じました」



今回は二回電話しました。電話対応が消費者目線なので、とても好感が持てました。入力方法がわからず電話したが、丁寧に教えてくれました。安心すると同時に信頼のできる保険会社だと感じました。

これからも、優しく丁寧な消費者目線の電話対応に努めてください。



なお、コンタクトセンターを利用されたお客さまの声は、現在放映中のテレビCMでもご覧いただけます。

- テレビCM「ご契約者に聞きました！電話で相談編」
<https://www.youtube.com/watch?v=tEO-dlggFCM>

■生命保険購入のためだけでなく、「生命保険がわかる」ウェブサイト



● 24時間365日、いつでもお見積りやお申し込みが可能

パソコンだけでなく、タブレット、スマートフォンから、いつでもお見積りや資料請求、お申し込みを行うことができます。初めてウェブサイトを訪れるお客さまでも迷うことがないよう、わかりやすさ、使いやすさにもこだわっています。

● PCサイトだけでなく、スマートフォンサイトでも、豊富な情報をご用意

ライフネット生命のウェブサイトは、『生命保険購入のためのみに機能するものではなく、「生命保険がわかる」ウェブサイトとする』ことをマニフェストで定めています。公的な保障制度の仕組みや、よくあるご質問（FAQ）など、お客さまが生命保険を理解し、納得できるための情報を多数ご用意しています。

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あり、世界初の国際認定資格制度を築きあげました。HDIは1989年に米国に設立され、現在のビジョンは「卓越したカスタマエクスペリエンスでビジネスを成功させる」ことです。またHDIは業界で最も成功している「HDI国際年次カンファレンス」をカスタマサービス・テクニカルサポートプロフェッショナル向けに開催しています。HDIはそのメンバーを中心として運営を行い、どのベンダーからも中立で、人的ネットワークや情報共有を促進します。HDIは世界で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。

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。

会社及び商品の詳細は <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)