

2016年9月1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 コンタクトセンターの日曜・祝日営業を開始

週末にゆっくり保険を検討したいお客さま向けに、保険相談の受付時間を拡大  
 生命保険会社で最長の平日9時～22時、土曜日・日曜日・祝日9時～18時で対応

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、2016年9月から、日曜日・祝日もコンタクトセンターの営業を開始することをお知らせします。

当社は、インターネットを主な販売チャネルとする生命保険会社ですが、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心がけています。

お客さまとの大切な接点であるコンタクトセンターでは、お客さまの利便性を考え、生命保険業界で先駆けて平日の受付時間を夜22時までとし、お仕事を終えた後やお子さまが就寝された後の保険相談も、1件1件丁寧に対応しています。

その結果として、当社のコンタクトセンターは、世界最大のサポートサービス業界団体HDI(ヘルプデスク協会)の日本法人HDI-Japanが主催する「HDI問合せ窓口格付け(生命保険業界)」で、2012年から4年連続で最高評価の「3つ星」を獲得するなど、高い評価を得ていますが、お客さまの更なる利便性の向上のため、9月から日曜日・祝日もコンタクトセンターの営業を開始します。

### ■生命保険会社で最長の受付時間<sup>\*1</sup>で保険相談に対応

今回の変更では、日曜日・祝日もコンタクトセンターを営業し、平日は9時～22時、土曜日・日曜日・祝日は9時～18時と、生命保険会社では最長の受付時間<sup>\*1</sup>で保険相談に対応します。

これにより、平日にお仕事を終えた後でも、週末にゆっくりご家族で相談しながらでも、お客さまのご都合が良い時に、より便利に保険相談いただけるようになりました。

	変更前	変更後
受付時間	平日9時～22時 土曜日9時～18時 (年末年始・日曜日・祝日は除く)	平日9時～22時 土曜日・ <b>日曜日・祝日9時～18時</b> (年末年始は除く) ※日曜日・祝日は保険相談のみの受付



## はじめての方も見直しの方も

ご納得いただけるまで、専任の保険プランナーがお手伝いします！



ライフネット生命保険株式会社

### ■コンタクトセンターの特長

- **お客さまが納得いくまで、何度でも**  
 お客さまが納得いくまで、通話時間にとらわ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回以上電話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。
- **温かみの感じられるコミュニケーションを**  
 当社でご契約されるお客さまには、保険加入が初めての方も多くいらっしゃいます。初めての方でもご理解いただきやすいように、わかりやすい表現を用い、温かみの感じられるコミュニケーションを心がけています。
- **ウェブサイトから保険相談の日時予約も可能**  
 事前に希望日時が決まっているお客さまには、ウェブサイトから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きます。
  - 保険相談予約ページ <https://frm.lifenet-seimei.co.jp/reserve/>

お客さまのライフスタイルや将来設計に合わせた保険選びをお手伝いしますので、保険を初めてご検討される方も、見直しの方も、ライフネット生命のコンタクトセンターをお気軽にご利用ください。

## 3つ星ランクのコンタクトセンターが対応します



 **0120-205566**

通話無料、携帯電話・PHSからもご利用可能

受付時間：平日9時～22時、土日祝9時～18時（年末年始除く）

※日・祝は保険相談のみの受付となります。

\*1 日曜日・祝日を含む電話による保険相談の営業時間による比較。当社調べ（2016年8月）

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、安くで便利な商品・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/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:近藤)