

2016年10月17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 2016年度第2四半期の 「お客様の声」への対応状況 コンタクトセンターの日曜日・祝日営業を開始

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年度第2四半期(2016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。

2016年度第2四半期に当社に寄せられた総相談件数は13,595件となり、前四半期比89.3%、前年同期比100.6%となりました。また、苦情件数は241件となりました。この結果、2016年4月から9月までに当社に寄せられた総相談件数は、28,818件、苦情件数は513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。

また、当社は、「日曜日や祝日にも電話で保険相談ができるようにしてほしい」というお客様の声にお応えして、2016年9月からコンタクトセンターの日曜日・祝日の営業を開始しました。これにより、お客さまのご都合が良いときに、より便利に保険相談ができるようになりました。

■生命保険会社で最長の受付時間^{*1}で保険相談に対応

	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・日曜日・祝日 9時~18時 (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!



経験豊富な
保険プランナーが
対応!



はじめての方でも
保険のことがわかる



ぴったりの保険が
見つかる!

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

1. お客様の相談・苦情件数

2016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。

2016年度 (単位:件)

項目	第1四半期 (16年4月～6月)	第2四半期 (16年7月～9月)	累計
総相談件数	15,223	13,595	28,818
苦情件数	272	241	513

< 参考: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)	第3四半期 (15年10月～12月)	第4四半期 (16年1月～3月)	累計
総相談件数	13,665	13,511	15,970	15,829	58,975
苦情件数	212	199	248	268	927

2. お客様の苦情の項目別内訳^{*2}

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。

2016年度 (単位:件)

項目	第1四半期 (16年4月～6月)	第2四半期 (16年7月～9月)	累計	占率 ^{*3}
新契約関係	136	131	267	52.0%
収納関係	32	42	74	14.4%
保全関係	25	26	51	9.9%
保険金・給付金関係	43	28	71	13.8%
その他	36	14	50	9.7%
計	272	241	513	100.0%

< 参考: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)	第3四半期 (15年10月～12月)	第4四半期 (16年1月～3月)	累計	占率 ^{*3}
新契約関係	104	99	118	153	474	51.1%
収納関係	33	30	36	34	133	14.3%
保全関係	30	27	29	27	113	12.2%
保険金・給付金関係	26	17	22	28	93	10.0%
その他	19	26	43	26	114	12.3%
計	212	199	248	268	927	100.0%

*2 生命保険協会の苦情分類に基づくものです。

*3 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(2016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。2016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	「チャットなどで、簡単に保険相談をしたい。質問に対して即座に回答してほしい。」
対応状況	「LINE ビジネスコネク」を活用して、LINE上で保険プランナーとの保険相談ができるサービスを開始し、より便利になりました。 (http://www.lifenet-seimei.co.jp/newsrelease/2016/6389.html)
お客様の声	「日曜日や祝日にも電話で保険相談できるようにしてほしい。」
対応状況	2016年9月から、コンタクトセンター(保険相談)の受付時間を拡大し、日曜日・祝日の営業を開始しました。 (http://www.lifenet-seimei.co.jp/newsrelease/2016/6435.html)

保全関係

お客様の声	「マイページから住所変更しようとしたものの、区画整理された新しい住所のため、該当する住所が選択肢に表示されず住所変更ができない。」
対応状況	マイページの住所登録・変更用データの更新回数を増やすことで、区画整理等による住所変更がより早くマイページに反映できるようになりました。

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/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)