

2017年9月4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 LINE を活用したお客さま対応が評価され、 平成 29 年度カスタマーサポート表彰制度「奨励賞」を受賞

若年層を中心に、情報収集や申し込みチャネルとして利用が広がるスマホを介した新たなタッチポイントとして、業界でいち早くサービス提供開始した姿勢が評価される

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、公益社団法人企業情報化協会が主催する平成 29 年度カスタマーサポート表彰制度 (Best Customer Support of the Year) において、「奨励賞」を受賞したことをお知らせします。



### ■LINE を活用した保険プランナーによるチャット対応とチャットボットによる自動応答が評価され、平成 29 年度カスタマーサポート表彰制度「奨励賞」受賞

「カスタマーサポート表彰制度」は、コンタクトセンターおよびコールセンターの構築・運営について顕著な努力を払い、経営への貢献など優れた成果をあげたと認められた企業・機関・団体を表彰する「優秀コンタクトセンター表彰制度」を前身に持ち、2014 年度より国内における顧客接点の強化推進と拡大を目的に再スタートした表彰制度で、今回で 18 回目を迎えます。

本表彰制度において、2016 年 7 月に業界で先駆けて開始した「LINE を介した保険プランナーとの保険相談」、2017 年 1 月に開始した「チャットボットによる自動応答を活用した 24 時間対応のほけん診断および保険料見積りサービス」について、LINE を介したお客さまとの新たなタッチポイントとしていち早く提供開始した姿勢が評価され、「奨励賞」を受賞しました。

#### ■サービスのポイント

##### ● 電話での相談が苦手というお客さまも安心

LINEトーク上から保険に関するご質問を投稿いただくと、保険プランナーがチャットで回答します。電話では聞きづらい内容も、お気軽にご質問いただけます。

##### ● すきま時間に、ご自身のペースで

通勤などの移動中やお昼の休憩時間など、ご都合の良いすきま時間に回答を確認できるため、まとまった時間を必要とせず、お客さまのペースでご検討いただけます。

##### ● 自動応答の「ほけん診断」「保険料見積り」

お悩みに応じた保険商品や保険料のご提案を 24 時間自動応答します。また、必要に応じて、保険プランナーによる有人サポートに切り替えていただくことで、自動×有人のハイブリッド型のサポートをご提供します。



ライフネット生命保険株式会社

## ■利用されたお客さまの声

当サービスは、20代・30代のお客さまを中心にご利用いただいておりますが、実際にサービスをご利用されたお客さまの声の一部をご紹介します。



「電話での質問は躊躇してしまいますが、簡単な質問をLINEトークでできるのはとても便利だと思います。」



「LINEで保険相談できるのは気軽だし、画期的で素晴らしいと思います。小さな子どもが二人いるため、対面の相談はなかなかむずかしいので助かります。」

ライフネット生命は、今後も、「わかりやすく、安くて便利な保険商品・サービスを提供する」という理念に基づき、お客さまの利益と利便性に資する保険商品・サービスの実現に向け邁進してまいります。

## 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/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:前田)