

2017年11月22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とウェブサイトが  
 「HDI 格付けベンチマーク」で最高評価 3 つ星を  
 生命保険業界最長となる 6 年連続ダブル受賞**

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、HDI-Japan が主催する、2017 年「HDI 格付けベンチマーク(生命保険業界)」において、「問合せ窓口(コンタクトセンター)」「Web サポート(ウェブサイト)」の両部門で、最高評価の3つ星を6年連続で獲得したことをお知らせします。なお、両部門での6年連続3つ星獲得は、生命保険業界では当社が2社目で、最長の記録となります。

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、お客さまに安心して保険にお申し込みいただくためのサポートを行う「コンタクトセンター」と「ウェブサイト」の品質が、生命保険業界で最長となる6年連続の最高評価を獲得したことは、大きな意義があると捉えています。

■お客さまサポート窓口が最高評価3つ星を6年連続ダブル受賞(生命保険業界最長)

問合せ窓口(コンタクトセンター)



Web サポート(ウェブサイト)



「HDI 格付けベンチマーク」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。

■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) ★★★

「どの担当者も礼儀正しく、検討していることにきちんと敬意を示し、前向きな姿勢でサポートできている。顧客がうまく質問できなくても工夫しながら言い換えて的確にニーズを捉えるなど、知識が豊富なだけでなく、柔軟な対応で安心感がありプロらしい。一つ一つ丁寧に進めている。」

◆Web サポート(ウェブサイト) ★★★

「シンプルでありながら加入を検討する顧客にとって、しっかりと必要な情報が網羅されており、非常に利用しやすい。どのページも文章が簡潔で、図やグラフもあり、視覚でも理解しやすい作りとなっている。Webを活用したサポートも自然で、うまく連携が図れている。」

ライフネット生命保険株式会社

## 【ご参考:カスタマーサポートの新たな取り組み】

### LINE・Facebook を活用した、「Web サポート」と「問合せ窓口」のハイブリッド型サービス

私たちは、お客さまの多様化するライフスタイルの変化に対応すべく、LINE・Facebook のプラットフォームを活用し、「テクノロジー」と「人による体温の感じられるサポート」を掛け合わせた新たなカスタマーサポートサービスを提供しています。

#### ■チャットボットを活用した「ほけん診断」「保険料見積り」(自動応答)

生命保険業界で先駆けて開始したチャットボットを活用した自動応答のサービスで、LINE や Facebook 上でいつでも保険検討を行うことができます。

##### ● 「ほけん診断」「お見積り」

お客さまの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。わずか 1 分でお客さまにぴったりの保険を見つけることができ、必要に応じて有人対応に切り替えて保険プランナーが直接サポートすることもできるため、ハイブリッドで満足度の高いコミュニケーションが提供可能です。

##### ● 「Q&A」

保険に関する小さな疑問を 24 時間対応で解消する Q&A サービスも提供しています。夜間など、保険プランナーによる有人対応時間外の疑問解消にご利用ください。



#### ■保険プランナーによる保険相談(有人応答)

昨今のスマートフォンの普及およびコミュニケーションツールの急速な変化に対応し、日頃から LINE や Facebook を活用しているお客さまが、より便利に保険相談できるよう開始したサービスです。

##### ● 保険プランナーが1つ1つ丁寧に應對

電話での保険相談と同様に、保険プランナーが、チャットでわかりやすく丁寧に疑問にお答えします。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。

##### ● 仕事や育児のすきま時間に、保険相談

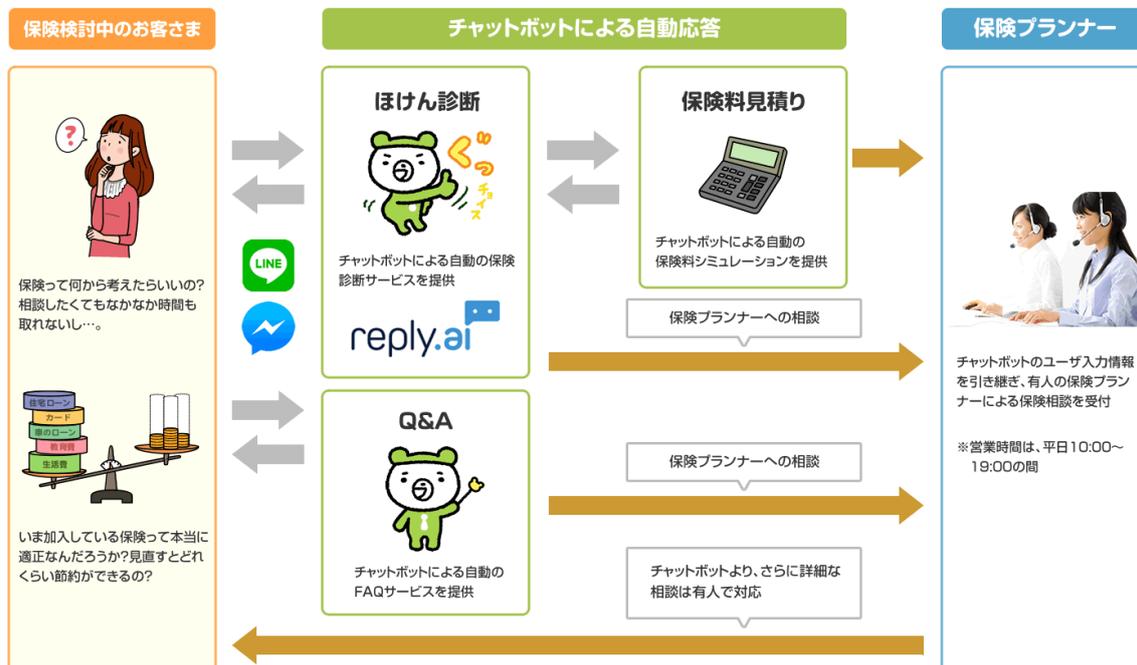
「仕事や育児が忙しく、ゆっくり電話を掛ける余裕がない」というお客さまも、すきま時間にご質問を投げてください、後ほどご都合の良いときに回答を確認いただけます。

##### ● 離れた場所でも、ご夫婦一緒に保険相談

「一緒に保険相談に出かける時間がない」というご夫婦やカップルの方々は、LINE のグループトーク機能を活用し、離れた場所からでも一緒に保険相談が行えます。相談履歴も残るため、ご夫婦やカップル間で情報連携し合う手間も省けます。



## 「Web サポート」と「問合せ窓口」のハイブリッド型サービスのイメージ



サービスの詳細はこちらをご覧ください。

<http://www.lifenet-seimei.co.jp/sph/line/>

今回の評価に満足することなく、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)