

2020年11月25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 森 亮介  
(証券コード:7157 東証マザーズ)

## ライフネット生命保険 オンライン接客に関する調査を公開

コロナ禍で、約10人に1人がオンライン接客を初体験

ライフネット生命保険株式会社 (URL: <https://www.lifenet-seimei.co.jp/>) 本社: 東京都千代田区、代表取締役社長: 森亮介)は、「オンライン接客に関する調査」を実施しましたので、調査結果をお知らせします。新型コロナウイルス感染症の拡大に伴って注目されている「オンライン接客」の利用状況を調査しました。なお、調査期間は2020年10月28日～11月5日の9日間で、全国の15歳以上の男女を対象に、インターネットリサーチを実施し、1,102名の有効回答を集計しました。

### アンケート調査結果概要

#### ■オンライン接客を受けたことがある人の割合は？

- ◆ 「オンライン接客を受けたことがある」と回答した人は、22.1%
- ◆ 2020年度2月以降、「コロナ禍で初めて受けた」と回答した人は、全体の8.5%

#### ■オンライン接客を受けたことがある商品・サービスは？

- ◆ チャットで最も利用の多い商品・サービスは「**アパレル**」
- ◆ 動画で最も利用の多い商品・サービスは「**不動産(戸建て・マンション)**」

#### ■オンライン接客を受けたきっかけは？

- ◆ 最も多いきっかけは、「家でも接客を受けられるのが便利だから」

#### ■オンライン接客を利用した時間帯・場面は？

- ◆ 利用した時間帯で最も多いのは、「平日午後(午後2時～5時)」
- ◆ 利用した場面は、「仕事の合間・休憩中」や「家事の合間」が多数

#### ■オンライン接客を受けた感想は？

- ◆ 「お店の接客と変わらない」「コロナ禍でも感染の心配なく気兼ねなく聞けた」というポジティブな声
- ◆ 一方、「画面に表示されたパンフレットが読みにくい」「相手に伝わるのに少し時間がかかる」という声も

#### ■今後、オンライン接客を受けてみたい商品・サービスは？

- ◆ 「自動車」「パーソナルカラー診断」「オンラインサイン会」といった声も

#### ※オンライン接客とは？

本調査では、オンライン接客を、「消費者が、商品・サービスに関する有人での接客対応を、チャット(LINEなど)や動画(Zoomなど)を用い、オンラインで受けること」と定義しています。

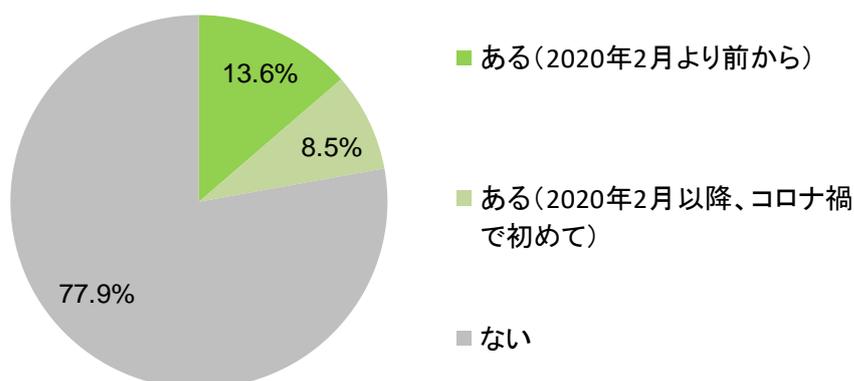
## アンケート調査結果詳細

### ■オンライン接客を受けたことがある人の割合は？

- ◆ 「オンライン接客を受けたことがある」と回答した人は、22.1%
- ◆ 2020年度2月以降、「コロナ禍で初めて受けた」と回答した人は、全体の8.5%

全国の15歳以上の男女を対象に、これまで、オンライン接客を受けたことがあるか質問したところ、「ある(2020年2月より前から)」が13.6%、「ある(2020年2月以降、コロナ禍で初めて)」が8.5%、「ない」が77.9%となりました。全体のうち、「オンライン接客を受けたことがある」人の割合は22.1%でした。

Q これまで、オンライン接客を受けたことはありますか？  
(単一回答) (n=1102)



なお、参考として、オンライン接客を受けたことがあると回答した人に、使用したツールを質問したところ、「チャットでの接客(LINE、メッセージアプリなど)」が52.0%で、その次が、「動画での接客(ウェブ会議ツールZoom、Google Meetなど)」で36.1%、残りの11.9%が「チャットと動画両方とも」、「その他」という結果でした。

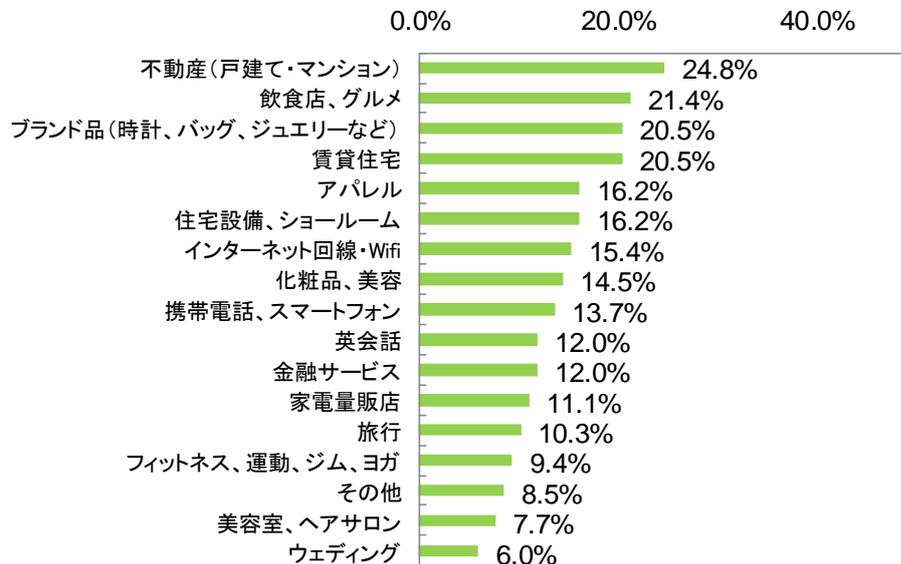
## ■オンライン接客を受けたことがある商品・サービスは？

- ◆ チャットで最も利用の多い商品・サービスは「アパレル」
- ◆ 動画で最も利用の多い商品・サービスは「不動産(戸建て・マンション)」

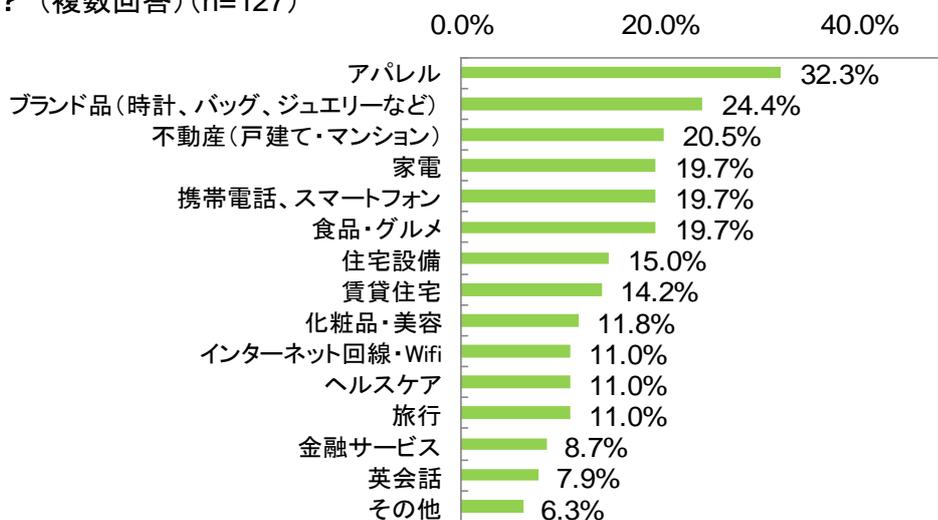
次に、オンライン接客を受けたことがある人に、どのような商品・サービスで利用したのか質問をしたところ、チャットで最も利用が多かったのは「アパレル」、動画で最も利用が多かったのは「不動産(戸建て・マンション)」でした。

同じオンライン接客でも、ツールによって、商品・サービスの傾向が異なり、「不動産(戸建て・マンション)」を中心とした、購入頻度が少ない高額商材は、動画の方が多い傾向にあります。

## Q どのような商品・サービスについて、動画でのオンライン接客を受けましたか？ (複数回答) (n=117)



## Q どのような商品・サービスについて、チャットでのオンライン接客を受けましたか？ (複数回答) (n=127)



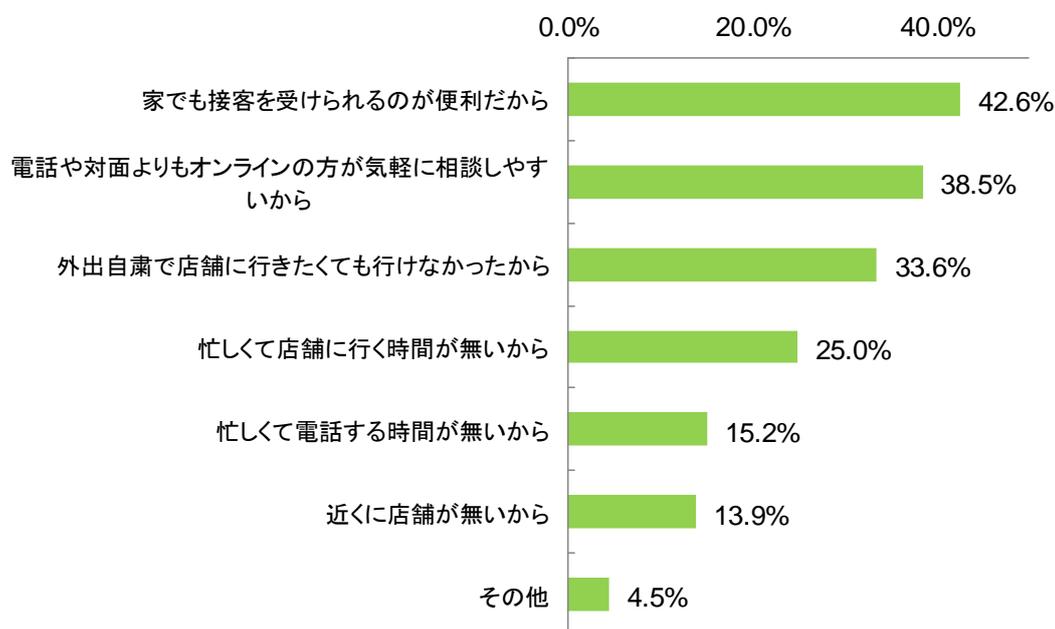
## ■オンライン接客を受けたきっかけは？

### ◆ 最も多いきっかけは、「家でも接客を受けられるのが便利だから」

オンライン接客を受けようと思ったきっかけで、最も多かったのは「家でも接客を受けられるのが便利だから」、次いで「電話や対面よりもオンラインの方が気軽に相談しやすいから」、「外出自粛で店舗に行きたくても行けなかったから」という結果となりました。

## Q オンライン接客を受けようと思ったきっかけは何ですか。

(複数選択) (n=244)



## ■その他の回答

- ・待ち時間が少なくて済んだから (40代)
- ・問い合わせのデフォルトがそうだった(50代)

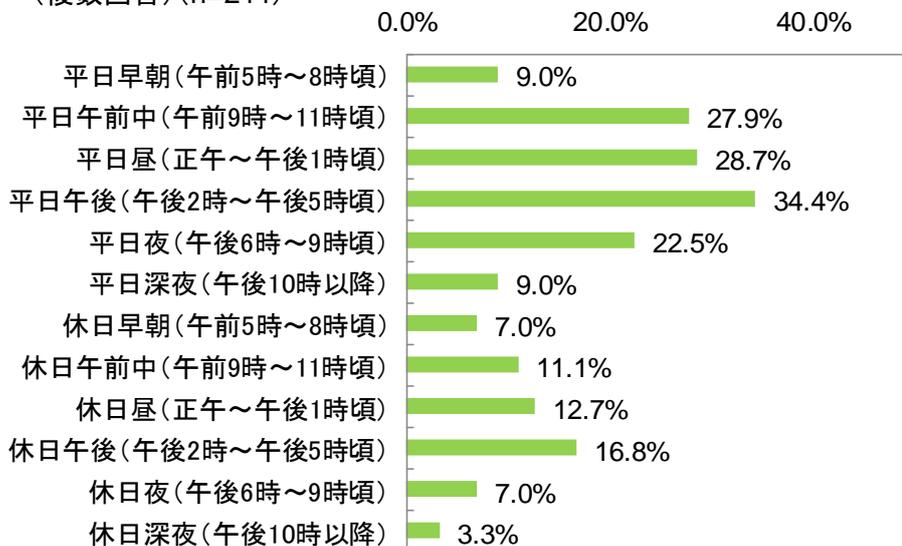
## ■オンライン接客を利用した時間帯・場面は？

- ◆ 利用した時間帯で最も多いのは、「平日午後(午後2時～5時)」
- ◆ 利用した場面は、「仕事の合間・休憩中」や「家事の合間」が多数

オンライン接客を利用した時間帯で最も多いのは、平日午後(午後2時～5時)でした。さらに、平日に利用する場面は、「仕事の合間・休憩中」や「家事の合間」が多く、日中のスキマ時間で多く利用されていることがわかりました。

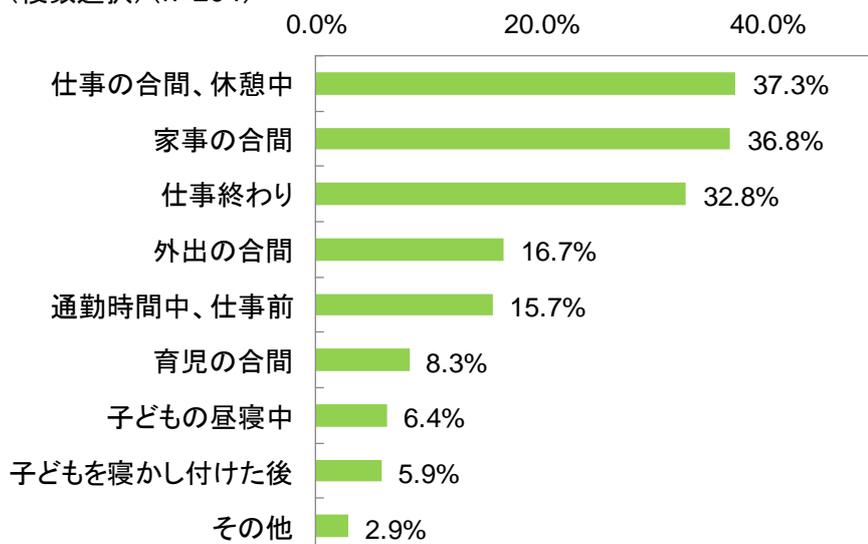
## Q オンライン接客を利用した時間帯を教えてください。

(複数回答)(n=244)



## Q オンライン接客を、どのような場面で平日に利用しましたか。

(複数選択)(n=204)



## ■オンライン接客を受けた感想は？

- ◆ 「お店の接客と変わらない」「コロナ禍で感染の心配なく気兼ねなく聞けた」というポジティブな声
- ◆ 一方、「画面に表示されたパンフレットが読みにくい」「相手に伝わるのに少し時間がかかる」という声も

オンライン接客を受けた感想では、「お店の接客と変わらない」「感染の心配なく気兼ねなく聞けた」というポジティブな感想が多い一方、課題として、「画面に表示されたパンフレットが読みにくい」「相手に伝わるのに少し時間がかかる」といった声もありました。

| 年齢   | 自由回答   |
|------|--|
| 15 歳 | 手軽に受けられることができ、今のご時世にとってもマッチしているサービスだなと思いました。また利用するとしたら忙しいときですね                 |
| 24 歳 | チャットだけで完結するので、好きなタイミングで返信できるし時短になる   |
| 29 歳 | 会話が残るのであとから見返して確認できるから良い   |
| 32 歳 | コロナ禍で感染の心配なく気兼ねなく聞けた   |
| 32 歳 | 気軽に受けられて移動時間の節約になる   |
| 37 歳 | 口コミではなく、顔を見て話が聞けて良い  |
| 39 歳 | お店の接客と変わりなくて、むしろ丁寧で安心できる接客でした。   |
| 53 歳 | 都合の良い時間にオンラインで対応できるのは便利で良いと思います。窓口に行く必要がないと来店する時間も短縮できるしオンラインである程度の事は解決すると思います |
| 21 歳 | 話した後、相手に伝わるのに少し時間がかかる  |
| 26 歳 | 回線が切れて大変だったこと  |
| 39 歳 | 手軽に相談ができて快適であると感じた。一方でニュアスがなかなか伝わりづらいといったデメリットも感じた                             |
| 49 歳 | 画面に表示されたパンフレットが読みにくい。顔や服装は結局あまり見なくて、声と資料だけ見て話す感じになった                           |
| 52 歳 | 最終的な意思決定を行う場にはならないと思いました   |
| 56 歳 | チャットだと、「AI と話してるのでは？」のような違和感があった   |
| 59 歳 | 思ったより話すことができた。相手にどのように自分が写っているか不安だ   |

## ■ 今後、オンライン接客を受けてみたい商品・サービスは？

### ◆ 「パーソナルカラー診断」、「オンラインサイン会」、「自動車」といった声も

最後に、今後、オンライン接客を受けてみたい商品・サービスを質問したところ、「パーソナルカラー診断」、「オンラインサイン会」、「自動車」など、さまざまな回答がありました。

| 年齢   | 自由回答  |
|------|---|
| 29 歳 | 行政、役所関係の手続き、方法などを気軽に聞けるようなサービスが欲しい  |
| 30 歳 | 産地のものを買う時の生産者   |
| 32 歳 | <b>パーソナルカラー診断</b> 、骨格診断、顔タイプ診断、メイク講座  |
| 33 歳 | <b>オンラインサイン会</b> 、オンラインハイタッチ会を受けてみたい。開催される予定だったサイン会とハイタッチ会に当選していたにもかかわらず、コロナ禍で無くなってしまったので |
| 39 歳 | 化粧品のカウンセリング。編み物のマンツーマンでの講座  |
| 49 歳 | <b>自動車</b> 。販売店に行ってもグレード別に揃っているわけではないので、オンラインでカメラ越しでも全グレード見られるならその方がいい                    |
| 65 歳 | 歌舞伎の演目の講義   |

## ■■ 調査概要 ■■

- 調査タイトル: オンライン接客に関する調査
- 調査対象: インターネットモニター会員を母集団とする全国の15歳以上の男女
- 調査期間: 2020年10月28日～11月5日
- 調査方法: インターネットリサーチ
- 調査地域: 全国
- 有効回答数: 1,102サンプル

(内訳)

| 15歳～19歳 | 20代 | 30代 | 40代 | 50代 | 60歳以上 |
|---------|-----|-----|-----|-----|-------|
| 89      | 95  | 95  | 95  | 95  | 75    |
| 89      | 95  | 95  | 95  | 95  | 89    |

## ■■ 報道関係者さまへのお願い ■■

本リリース内容の転載にあたりましては、「ライフネット生命調べ」と表記いただけますよう、お願い申し上げます。

ライフネット生命について URL: <https://www.lifenet-seimei.co.jp/>

当社は、「正直に経営し、わかりやすく、安くて便利な商品・サービスを提供することで、お客さま一人ひとりの生き方を応援する」という経営理念のもと、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。デジタルテクノロジーを活用しながら、保険相談、お申し込みから保険金等のお支払いまで、一貫してお客さまの視点に立った商品・サービスの提供を実現するとともに、オンライン生保市場の拡大を力強く牽引するリーディングカンパニーを目指します。

会社及び商品の詳細は <https://www.lifenet-seimei.co.jp/> をご覧ください。  
 株主・投資家向けの情報は <https://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:花谷/IR:関谷)