

2012年4月16日

各位

ライフネット生命保険株式会社

ライフネット生命保険における「お客さまの声」への対応状況について (2011年度第4四半期)

総相談件数 20,171 件、苦情の比率 0.7%

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: 出口治明、以下「ライフネット生命」) は、2011年度第4四半期(2012年1~3月)にお寄せいただいたお客さまのご意見・ご要望の件数、内容および対応状況についてお知らせします。

2011年度第4四半期に、当社に寄せられた総相談件数は20,171件、うち苦情件数は144件となりました。総相談件数は前四半期比124%、前年同期比149%となっています。コンタクトセンターにおける対応品質の改善や、より分かりやすいウェブサイトを目指したサイト改修等の継続的な取り組みにより、総相談件数に占める苦情の比率は0.7%と引き続き低水準で推移しています。

ライフネット生命では、このような「お客さまの声」を、当社の保険商品・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基点に全社的に収集・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にむけて日々事業運営に反映しています。

なお、当社ウェブサイト上の『お客さまのご意見に対する取り組み』というコンテンツでは、「お客さまの声」の継続的な開示にとどまらず、他のお客さまの要望への賛同や、ライフネット生命の対応内容に対する評価を行うことができるユニークな機能を実現しています。

1. お客様の相談・苦情件数

2011年度第4四半期に、お客さまからいただいた相談(苦情を含む)件数は以下のとおりです。なお、ライフネット生命では、当社の商品・サービス等に対するお客さまからの不満の表明(匿名者からの申し出を含む)を、すべて「苦情」と定義しています。

2011年度

(単位:件)

項目	第1四半期 (11年4~6月)	第2四半期 (11年7~9月)	第3四半期 (11年10~12月)	第4四半期 (12年1~3月)	累計
総相談件数	15,172	20,394	16,264	20,171	72,001
うち苦情件数	80	146	118	144	488
苦情の比率(%)	0.5%	0.7%	0.7%	0.7%	0.7%

< 参考:2010年度 >

(単位:件)

項目	第1四半期 (10年4~6月)	第2四半期 (10年7~9月)	第3四半期 (10年10~12月)	第4四半期 (11年1~3月)	累計
総相談件数	9,330	10,568	12,906	13,562	46,366
うち苦情件数	40	72	60	77	249
苦情の比率(%)	0.4%	0.7%	0.5%	0.6%	0.5%

2. お客様の苦情の項目別内訳※

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。

2011年度

(単位:件)

項目	第1四半期 (11年4~6月)	第2四半期 (11年7~9月)	第3四半期 (11年10~12月)	第4四半期 (12年1~3月)	累計	占率
新契約関係	60	103	83	87	333	68.2%
収納関係	2	11	6	11	30	6.1%
保全関係	3	7	4	10	24	4.9%
保険金・給付金関係	4	4	2	7	17	3.5%
その他	11	21	23	29	84	17.2%
計	80	146	118	144	488	100.0%

< 参考:2010年度 >

(単位:件)

項目	第1四半期 (10年4~6月)	第2四半期 (10年7~9月)	第3四半期 (10年10~12月)	第4四半期 (11年1~3月)	累計	占率
新契約関係	31	50	37	45	163	65.5%
収納関係	3	4	4	4	15	6.0%
保全関係	2	3	4	7	16	6.4%
保険金・給付金関係	0	3	1	0	4	1.6%
その他	4	12	14	21	51	20.5%
計	40	72	60	77	249	100.0%

※ 生命保険協会の苦情分類にもとづく。

3. 「お客様の声」の主な例と当社の対応状況(2011年度第4四半期)

ライフネット生命では、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、日々経営改善や業務改善に役立てています。2011年度第4四半期には、請求勧奨時の案内文書『給付金を受け取れないと思ひ込みやすい入院、手術の代表例』について、いただいたご意見を参考に、案内文書およびウェブサイトの表記を以下のように改善しました。

保険金・給付金関係

お客様の声 「1泊以上の入院」というのがわかりづらい

対応状況 「1泊以上とは、入院日と退院日が同一でない1泊2日以上のことをいいます。」という説明文を追加しました。

<参考URL: <http://www.lifenet-seimei.co.jp/benefit/index.html>>

お客様の声 「出産に関わる入院が請求対象なのかどうかわかりづらい」

対応状況 お支払いできない場合の掲載事例を増やしました。また、異常妊娠・異常分娩についてのご説明文をよりわかりやすく改訂しました。

<参考URL: <http://www.lifenet-seimei.co.jp/benefit/index2.html>>

お客様の声 「日帰り手術は手術給付金の対象になるか」

対応状況 手術についてお支払いできない場合として、日帰り入院や通院での手術を掲載しました。

<参考URL: <http://www.lifenet-seimei.co.jp/benefit/index3.html>>

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。

会社および商品の詳細は <http://www.lifenet-seimei.co.jp/> をご覧下さい。

株主・投資家向けの情報は <http://ir.lifenet-seimei.co.jp/> をご覧下さい。

本件に関するお問い合わせ先

03-5216-7900

広報: 吉川、関谷

IR: 堅田、近藤