

2012年1月23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3四半期)

総相談件数 16,264 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3四半期(2011年10~12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3四半期に、当社に寄せられた総相談件数は16,264件、うち苦情件数は118件となりました。総相談件数は前四半期比80%、前年同期比126%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3四半期に、お客さまからいただいた相談(苦情を含む)件数は以下の通りです。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)	累計
総相談件数	15,172	20,394	16,264	51,830
うち苦情件数	80	146	118	344
苦情の比率(%)	0.5%	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. お客様の苦情の内容別内訳*

お客さまからいただいた苦情の内容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)	累計	占率
新契約関係	60	103	83	246	71.5%
収納関係	2	11	6	19	5.5%
保全関係	3	7	4	14	4.1%
保険金・給付金関係	4	4	2	10	2.9%
その他	11	21	23	55	16.0%
計	80	146	118	344	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. 苦情の主な例と当社の対応状況(2011年度第3四半期)

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3四半期にいただいた「お客様の声」と、それらに対する当社の対応状況について、以下に主な事例をまとめています。

新契約関係

お客様の声 「パソコンを持っていないので、携帯電話でも就業不能保険が申し込めるようにしてもらいたい。」

対応状況 就業不能保険「働く人への保険」について、モバイルサイトからもお申し込みいただけるようになりました。

<参考URL: <http://www.lifenet-seimei.co.jp/newsrelease/2011/3568.html> >

お客様の声 「前は携帯電話(モバイルサイト)から申し込みをしたが、追加申し込みをパソコンからできないのか。」

対応状況 従来は追加にてお申し込みいただく場合は、最初にお申し込みいただいた際と同じ経路からのお申し込みのみお取り扱いが可能でしたが、ログインIDを共通化することにより、パソコン版マイページ・モバイル版マイページの相互利用が可能となりました。

<参考URL: <http://www.lifenet-seimei.co.jp/newsrelease/2011/3568.html> >

収納関係

お客様の声 「携帯電話(モバイルサイト)でも住所変更・電話番号変更ができるようにしてもらいたい。」

対応状況 モバイル版マイページからも住所変更・電話番号変更のお手続きが可能となりました。

<参考URL: <http://www.lifenet-seimei.co.jp/newsrelease/2011/3568.html> >

保全関係

お客様の声 「インターネット専門の会社なのだから、ネットで手続きが完了するようになるべきではないのか。」

対応状況 減額・解約のお手続きにつきまして、従来はウェブサイト(マイページ)でのお手続きの後に書類をご提出いただいておりますが、ウェブサイト上にてお手続きが完了するようになりました。

<参考URL: <http://www.lifenet-seimei.co.jp/faq/detail/1795.html> >

その他

お客様の声 「ログインIDを登録する時に誤入力してしまったのだが、変更はできないのか。」

対応状況 従来は一度ご登録いただいたログインIDをご変更いただくことはできませんでしたが、変更可能となりました。

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、「どこよりも正直な経営を行い、どこよりもわかりやすく、シンプルで便利で安い商品・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。

お客さまの問い合わせ窓口: TEL 0120-205566

受付時間: 平日 9時～22時、土曜日 9時～18時、(年末年始、日曜、祝日は除く)

本件に関するお問い合わせ先
ライフネット生命保険株式会社 広報
03-5216-7900