

2010年10月18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「お客様の声」への対応状況について (2010年度第2四半期)

相談件数 10,568 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、2010年度第2四半期(2010年7~9月)にお寄せいただいたお客様のご意見・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。

2010年度第2四半期に、当社のコンタクトセンターに寄せられた総相談件数は10,568件、うち苦情件数は72件となりました。申し込み件数の急増に伴い相談件数も増加し、前四半期比113%、前年同期比では193%となっています。四半期別の相談件数は開業後初めて1万件を上回りました。

また、コンタクトセンターにおける継続的な対応品質の改善や、分かりやすいウェブサイトを目指したサイト改修の結果、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「お客様の声」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『お客様のご意見に対する取り組み』というコンテンツでは、「お客様の声」の継続的な開示にとどまらず、他のお客様の要望への賛同や、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。

(URL: <http://www.lifenet-seimei.co.jp/profile/satisfaction/>)

1. お客様の相談・苦情件数

2010年度第2四半期に、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。

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) | 累計 |
|----------|--------------------|--------------------|--------|
| 総相談件数 | 9,330 | 10,568 | 19,898 |
| うち苦情件数 | 40 | 72 | 112 |
| 苦情の比率(%) | 0.4% | 0.7% | 0.6% |

< 参考:2009年度 >

(単位:件)

| 項目 | 第1四半期 (09年4~6月) | 第2四半期 (7~9月) | 第3四半期 (10~12月) | 第4四半期 (10年1~3月) | 累計 |
|----------|--------------------|-----------------|-------------------|--------------------|--------|
| 総相談件数 | 4,306 | 5,477 | 6,246 | 7,358 | 23,387 |
| うち苦情件数 | 45 | 46 | 51 | 37 | 179 |
| 苦情の比率(%) | 1.0% | 0.8% | 0.8% | 0.5% | 0.8% |

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。

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) | 累計 | 占率 |
|-----------|--------------------|--------------------|-----|--------|
| 新契約関係 | 31 | 50 | 81 | 72.3% |
| 収納関係 | 3 | 4 | 7 | 6.3% |
| 保全関係 | 2 | 3 | 5 | 4.5% |
| 保険金・給付金関係 | 0 | 3 | 3 | 2.7% |
| その他 | 4 | 12 | 16 | 14.3% |
| 計 | 40 | 72 | 112 | 100.0% |

< 参考:2009年度 >

(単位:件)

| 項目 | 第1四半期 (09年4~6月) | 第2四半期 (7~9月) | 第3四半期 (10~12月) | 第4四半期 (10年1~3月) | 累計 | 占率 |
|-----------|--------------------|-----------------|-------------------|--------------------|-----|--------|
| 新契約関係 | 36 | 33 | 46 | 29 | 144 | 80.4% |
| 収納関係 | 1 | 1 | 0 | 4 | 6 | 3.4% |
| 保全関係 | 2 | 1 | 1 | 3 | 7 | 3.9% |
| 保険金・給付金関係 | 0 | 1 | 1 | 0 | 2 | 1.1% |
| その他 | 6 | 10 | 3 | 1 | 20 | 11.2% |
| 計 | 45 | 46 | 51 | 37 | 179 | 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

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。2010年度第2四半期にいただいた「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 「加入申し込みを断る際の連絡の仕方(メールタイトル)が『お知らせ』となっているのは不親切。記載に工夫が必要ではないか。」

対応状況 引き受け不可のご連絡をさし上げる際のメールタイトルを変更しました。

お客様の声 「ウェブサイト上のFAQでは、治療中でも生命保険に加入できるようなニュアンスの表現がある。治療中は加入できないのであれば、そのように明示すべきではないか。」

対応状況 ご指摘のあった「よくあるご質問(FAQ)」の表現を一部修正いたしました。

【よくあるご質問(FAQ)】

質問:「健康診断の結果、脂質異常症(高脂血症)でした。保険に加入することはできますか?」

回答(該当部分抜粋):

脂質異常症(高脂血症)の場合でも、申し込み時にお客さまにお答えいただく健康状態についての告知情報をもとに、ご加入いただけるかどうかの審査を行いますので、脂質異常症(高脂血症)だからという理由で、それに該当される方すべてが加入できないわけではありません。

<参考URL: <http://www.lifenet-seimei.co.jp/faq/detail/1922.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、「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/> をご覧ください。

お客様の問い合わせ窓口: 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

ライフネット生命保険株式会社

Copyright© LIFENET INSURANCE COMPANY All rights reserved.