

2022年9月21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 東証グロース市場)

**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」で業界最多 10 回目の三つ星をダブル受賞
 ウェブサイトは生命保険業界初となる 12 年連続三つ星**

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、HDI-Japan が主催する、2022 年「HDI 格付けベンチマーク(公開格付け調査・生命保険業界)」において、「問合せ窓口格付け(コンタクトセンター)」「Web サポート格付け(ウェブサイト)」の両部門で、最高評価の三つ星を獲得したことをお知らせします。

当社は、今回の受賞で、公開格付け調査における両部門での三つ星受賞回数が 10 回目となり、これは生命保険業界での最多記録¹となります。また、「Web サポート格付け(ウェブサイト)」では、生命保険業界初となる 12 年連続の三つ星受賞となり、同じく生命保険業界での最多記録²です。

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」「ウェブサイト」の品質において、生命保険業界最多回数となる最高評価を獲得したことは、顧客体験の革新を追求する当社にとって、大きな意義があると捉えています。今後、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であるために、さらなるサービス向上に努めてまいります。

■お客さまサポート窓口が最高評価三つ星を 10 回目のダブル受賞(生命保険業界最多)



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の方法により、顧客の視点で評価し、三つ星～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) ★★★

丁寧でわかりやすく商品内容を説明してくれ、顧客を大切にされた支援ができています。テキスト対応もこちらに気を配ったコメントがあり、気持ちのよい支援を受けることができた。商品情報や保障内容についてポイントを押さえた説明があり、納得感のあるサポートで満足できる。

Web サポート(ウェブサイト) ★★★

シンプルでわかりやすく保険商品を表しており、検討するうえで活用できる Web ページである。迷うことなく直感的に操作ができ、満足度が高い。商品種別や保障内容がわかりやすく、スマートフォンですぐにシミュレーションして毎月の支払い額が試算できる場所は、TV コマーシャルどおりで納得できる。

*1*2 当社調べ

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ことで、お客さまの利益と利便性の向上に努めてまいります。

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
経営企画部 03-5216-7900