

2024年11月28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 12 回目の三つ星をダブル獲得
ウェブサイトは生命保険業界初となる 14 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、2024 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、今回の獲得で、公開格付け調査における両部門での三つ星獲得回数が 12 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²となる 14 年連続の三つ星獲得となり、同じく生命保険業界での最多記録³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、オンライン生保の提供価値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。今後も、オンライン生保のリーディングカンパニーとして、更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 12 回目のダブル獲得(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 国際サポート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、顧客の視点で評価をします。対象企業を三つ星～星なしの 4 段階評価で格付けし、公開しています。

■審査員からの評価コメント⁴

問合せ窓口(コンタクトセンター) ★★★

どの担当者も親切丁寧で進んで協力的に支援する姿勢が強く伝わる。また顧客への関心を持ち、ニーズを捉えて意思疎通を図っているので信頼感と安心感を抱く。理解しやすい表現を用いて、簡潔明瞭に自信を持って説明してくれるので納得できる。

Web サポート(ウェブサイト) ★★★

情報の掲載内容と掲載場所が見つけやすいので迷わず目的のページにたどり着ける。FAQ やチャットボットで十分な情報を得られる。顧客は Web から支援サービスへスムーズに切り替えられ、担当者から一貫したきめ細かいサポートを受けられる。

¹²³ 当社調べ

⁴ HDI ウェブサイト「生命保険業界 企業毎分析結果」より引用

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/>

ライフネット生命は「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」という経営理念を、「ライフネットの生命保険マニフェスト」にまとめ、営業開始から一貫してお客さま視点に立った生命保険をお届けしています。オンライン生保のリーディングカンパニーとして、デジタルテクノロジーを活用しながら、「安心して、未来世代を育てられる社会」の実現をめざします。

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
広報／IR 03-5216-7900