

2019年11月18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 東証マザーズ)

**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」で生保業界最多の三つ星 7 回目ダブル受賞**  
**ウェブサイトは生保業界最多の 9 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、2019 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 7 回目となり、これは生命保険業界での最多記録<sup>1</sup>となります。また、Web サポート格付けでは 9 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<sup>2</sup>となります。

当社は、2011 年から「HDI 格付けベンチマーク」において毎年最高評価の三つ星を獲得しています。インターネットを主な販売チャネルとしてビジネスを展開する当社にとって、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」の品質が、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、大きな意義があると捉えています。

■お客さまサポート窓口が最高評価三つ星を 7 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) ★★★

とても協力的で、進んで支援しようとする姿勢が感じられる。傾聴姿勢があり、こちらが知りたいことを理解したうえでサポートしてくれるので、ポイントを押さえた案内は信頼感がある。こちらのペースを崩さないように解決に向けて進めてくれ、保留時も丁寧に状況を説明してくれる。

◆Web サポート(ウェブサイト) ★★★

自己解決するための選択肢も豊富に用意されており、よくある質問の他にも、保険選びのコンテンツが充実している。新規に保険を選ぶ際に、専門的な知識がなくても自分の希望にあった商品がわかりやすく、選びやすい。テレビ CM のイメージのとおり、使いやすく明確で、安心できる。

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」という理念に基づき、お客さまの利益と利便性に資する保険商品・サービスの実現に向け邁進してまいります。

\*1. \*2.当社調べ

**ライフネット生命について URL: <https://www.lifenet-seimei.co.jp/>**

ライフネット生命保険は、「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。徹底した情報開示やメール・電話・チャット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するとともに、オンライン生保市場の拡大を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  
03-5216-7900(広報:原/IR:関谷)