



「生命保険のど真ん中4分野、わたしたちが考えた挑戦と変革案」

4つの新サービスを開始 生保革新宣言

私たちは開業以来、常識や既存の秩序にとらわれず、「正直に、わかりやすく、安く、便利に」という理念とマニフェストに基づき、一貫して挑戦を続けてきました。

今回、4つの新しい商品・サービスへの取り組みを開始しますが、これは全て、「一人一人のお客さまの、利益と利便性を最優先させる。私たちもお客さまも、同じ生活者であることを忘れない。」(マニフェスト「第1章第2項」)を原点としています。私たちはこれからも、消費者のための挑戦を続けて参ります。今後ともライフネット生命を何卒よろしくお祈りします。

なお当ジャーナルは概要のみを記載しています。各トピックの詳細につきましては、各リリースを確認ください。これらの書類は当社ウェブサイトにてご確認いただけます。



ライフネット生命保険株式会社
代表取締役副社長
高橋 健二

1 「特定疾病・部位不担保法」を導入 「入りたいのに入れない」を改善

引受

「子育て世代の保険料を半額にして、安心して赤ちゃんを産み育てることができる社会を作りたい」という理念の下、できるだけ多くの方に保険に入ってもらえるよう、開業以来、妊娠中の女性でも妊娠週数にかかわらず加入を可能にするなど、引き受けの仕組みを整えて来ました。ただし、過去に患った病気などを理由に、「入りたいのに入れない」お客さまも少なからずいらっしゃったことも事実です。当社ではこの事実を重く受け止め、一人でも多くの方が保険に加入できるよう、

この度、「特定疾病・部位不担保法」の導入を決めました。これにより、たとえば、過去に帝王切開や子宮筋腫、子宮内膜症などの経験がある方でも、一定期間、当該部位を保障しないという特別条件を付けることで医療保険に加入できるようになり、女性を中心に、より一層幅広い方々にご加入いただけるようになりました。

今回対象となる代表的な傷病の例

- 帝王切開 ●子宮筋腫 ●子宮内膜症
- 尿管結石や腎結石 ●痔 ●外傷 など

2 給付金請求時の診断書提出を不要に! 費用・時間ともに、負担を大幅軽減

支払

これまで当社では、お客さまが医療保険の給付金を請求する場合、医師が発行する診断書の提出をお願いしていましたが、この度、診断書の提出を原則不要とする簡易な請求手続き(※)を導入しました。結果、診断書取得にかかっていた費用約5,000円が実質0円に軽減され、また、当社へのご連絡から給

付金請求をお受け取りいただくまでの所要日数が平均43日から9日程度に短縮され、お客さまの負担が大幅に軽減される見込みです。(※診断書の代替として、医療機関の窓口にて患者の申し出により原則無料で発行される「診療明細書」、およびご請求者の自筆による「治療状況報告書」をご提出いただきます。)

これまで	
当社への連絡～給付金の受け取りまでの日数	平均43日
診断書の取得費用	5,000円程度

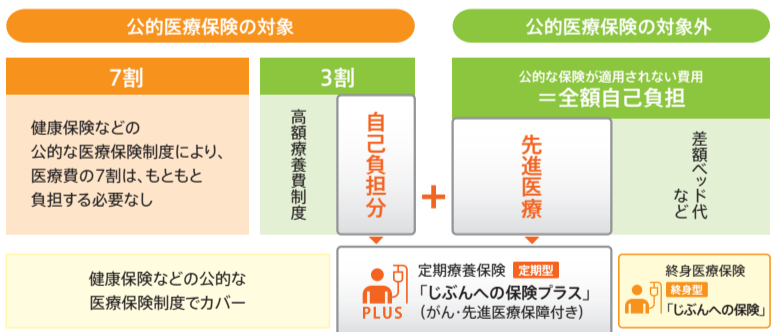
10月2日～	
当社への連絡～給付金の受け取りまでの日数	9日程度
診断書の取得費用	実質0円

3 新しい医療保険「じぶんへの保険プラス」を新発売 「これさえ入っておけば安心」の充実保障

商品

入院日数が短期化する一方で入院費用は高額化が進む。また、がんの治療も入院から通院へとシフトが進んでいる。これが医療の現状です。結果として、民間医療保険で主流の「入院日数に連動して定額の給付金を支払う終身タイプの医療保険」では、医療の現状と給付内容がマッチしていないケースも出てきています。こうした現状を鑑み、当社は、「医療費負担に連動して給付金を支払うタイ

プの医療保険」である「じぶんへの保険プラス(がん・先進医療保障付き)」を発売します。医療費の自己負担分に連動して給付金が支払われることで、加入者は自己負担を軽減することが可能に。また、がんや先進医療の保障も付加し、幅広い医療保障ニーズに対応できます。保険料は30歳男性で月額1,499円、30歳女性で2,207円。インターネット販売に絞っているからこそのお手頃な保険料を実現しました。



4 業界初*、「販売手数料」を全面開示! ライフネットの手数料は「7.5%」です

販売

この秋、ライフネットの理念と商品コンセプトに賛同し、当社の保険商品を世に広めてくれる提携保険プランナーの公募を開始しました。保険加入を検討している方が、コンタクトセンターに電話で相談いただけるだけでなく、直接対面で相談できる窓口チャンネルを整備することで、より多くのお客様の利便を拡大できることとなります。

また当社は、情報開示を徹底することがお客さまに信頼いただくサービス提供の基本であると考えています。2008年に業界に先駆けて行った「付加保険料率の全面開示」はその一端であり、今回もこの考えにもとづき、提携プランナーに支払う販売手数料(代理店手数料)を開示します。

海外では、乗合代理店の「ベスト

アドバイス」を担保するために、アメリカ(ニューヨーク州)、イギリス、オーストラリア、シンガポール、韓国などの多くの国や地域にて、保険募集人が保険募集の対価として受け取る手数料を開示することが法令で義務付けられています。当社においてもお客さまが満足のいく保険選びを行うためには必要なことと考え、当社の代理店が保険販売によって得られる手数料の条件を開示します。

代理店手数料	月額保険料の7.5%
手数料の支払期間	最長5年(60カ月)

※当社調べ

就業不能保険が2万件を突破! 契約者のトップは意外にも「医療業」!?

商品

「長期間働けなくなるリスク」への備え、着々と広がる

2010年2月に発売した、生命保険では国内初となる本格的な個人向け就業不能保険「働く人への保険」。病気やケガで長期間の入院や在宅療養をせざるをえない就業不能状態となってしまう場合に、所定の給付金を毎月お給料のように受け取ることがで

きる保険です。発売から2年半が経過したこの秋、おかげさまで新契約件数が2万件を突破しました。

死亡保険から就業不能保険へ

20世紀は、夫と専業主婦、子どもが2~3人というのが標準的な家庭像。夫に万が一のことがあった場合に備える死亡保険が保険の中心でした。ところが今や、未婚率の上昇や単身世帯の増加に

より、社会構造が大きく変化。医療技術の進歩も相まって、長期間の病気やケガで自分自身が働けなくなり、収入が途絶えてしまうという「就業不能リスク」が相対的に大きくなっているのです。

職業トップは医療業

契約者の職業は、発売から一貫して「医療業」が最多となっています。「就業不能リスク」に間近

に接する機会がある方々が、本商品に高い関心を持たれていることが推察されます。アメリカやドイツなどの海外では一般的な保障にもかかわらず、まだまだ日本の消費者が「就業不能リスク」を明確に意識しているとは言えない状況です。より多くの方々に、本当に自分に必要な保険を選んでいただくために、これからも認知・PR活動を続けていきます。

ライフネット生命が お客さまに約束する“5つの安心”

ライフネット生命がもっとも大切にしていることは「保険の品質」です。

それは、「正直に、わかりやすく、安くて便利な」保険商品やサービスを提供するうえで欠かせない、基本的なお客さまへのお約束です。

保険の品質には5つのポイントがあり、これらをしっかりと実践することで、それは“5つの安心”へと繋がります。

1 「本当に支払ってくれるの？」という声を安心に変える、 迅速で確実なお支払いとシンプルな請求方法

生命保険の一丁目一番地は、「保険金や給付金を、迅速・確実にお支払いすること」です。

2008年5月の開業から2012年6月末までの支払実績は合計2,431件、総額705,120,000円となりました。

支払状況については四半期ごとに情報を開示し、毎月のお支払い額は月次で速報を発表しています。

また、当社の保険金や給付金の請求はシンプルな3つのステップ。

① 請求のお電話 → ② 必要書類のご返送というお客さまからのアクションのあと → ③ 書類到着後、原則5営業日以内にお振り込みいたします。

(2008年5月の開業から2012年6月末までの平均支払い所要日数は3.16日です*)。*お客さまにご記入いただいた請求書類がライフネット生命に届いた日を含めての日数。請求書類の不備の補完に要した日数は除きます。

もちろん不払い・未払い防止についても、鉄壁の「3重チェック」を課して不払いゼロを目指しています。その他、お客さまへの「請求勧奨」も徹底。

「給付金を受け取れないと思ひ込みやすい入院、手術の代表例」をご案内し、未請求防止にも努めています。

2 「ネットだけど何かあったときに大丈夫？」という不安を安心に変える手厚いサポート

ライフネット生命はインターネットを主たるチャネルとする保険会社ですが、本当に必要なところには、ネットだけにこだわらず人の手による手厚いサポートをご用意しています。

その一つが平日では業界最長の営業時間を誇るコンタクトセンター。若い世代のライフスタイルを考え、平日は夜10時まで営業しています。

仕事が終わったあと、家に帰ったあと、お子さんが就寝したあとなどに、ゆっくりご相談いただけます。

2011年の東日本大震災のネットとリアルを組み合わせる迅速に対応しました。

震災発生後、3月14日(月)にはすべてのご契約者さまに震災に係る特別取り扱いについてのメールを送り、

その後、社員を被災地域に派遣するなどして、安否確認作業を開始。

そして、現地での安否確認作業から約1ヶ月というスピードで岩手・宮城・福島にお住まいのご契約者さま全員の安全を100%確認することができました。

3 「どんな人たちが働いているの？」という疑問には“リアルな接点”でコミュニケーション

ライフネット生命は「顔の見える会社」であることをモットーとしています。

ご契約者さまとの意見交換の場である「ふれあいフェア」を四半期に一度開催。

2012年9月で15回を数え、のべ168組255人のご契約者さまとふれ合ってきました。

また、上場後初めてとなった今年の株主総会は、お客さまが参加しやすい6月24日の日曜日に開催。208人の株主の皆さまに加え、

ご招待した31人のご契約者の皆さま、8人のメディアの皆さまにお越しいただきました。

東京証券取引所が公表している数値では、3月期決算の会社で土日に株主総会を開催する会社は当社を含め、わずか12社(母数は864社なので割合は1.3%)です。

しかも、当社は有価証券報告書を株主総会の4日前(6月20日)に開示しており、

土日開催に加えて有価証券報告書を株主総会前に開示しているのは当社の他にただ1社を数えるのみです(当社調べ)。

このようなイベントだけではなく、当社では、常時、無料の保険相談を電話・メールだけではなく、本社において対面でも行っており、

また、「行脚」と呼んでいる経営陣のセミナー・講演については開業以来500回を超え、のべ1万5,000人の方に直接お会いしています。

4 「新しい会社だけど経営は大丈夫なの？」という問いには、数字とファクトが答えます

2012年6月末時点で2,976%。

これは何かというと、生命保険会社が保険金・給付金をきちんと支払える力があるかどうかを定めたソルベンシー・マージン比率の値です。

最低限求められる基準は200%ですから、いかに当社の支払余力が高いかがわかります。

ちなみに、ソルベンシー・マージン比率で生命保険会社の支払余力をみるという考え方は、世界共通です。

また、当社の販売効率は業界最高水準(2010年度の生保各社の新契約1件当たり営業費)。

CMにおいても選択と集中を徹底し、費用対効果を見ながらの広告戦略を展開しています。

5 「他の生命保険会社とは何が違うの？」という謎に対する答えは、すべて「マニフェスト」に書いてあります

「正直に経営し、わかりやすく、安くて、便利な保険商品・サービスを提供し続ける」。

一文にすればシンプルですが、ライフネット生命には第1章から第4章まで、24の文章で構成された

「ライフネットの生命保険マニフェスト」があります。

すべての社員における行動指針、お客さまへのお約束のひとつひとつ、なぜ保険を安くできるのか、

なぜライフネット生命は「インターネットで保険を売るのか」。

これらすべてを明文化したものがマニフェストであり、ライフネット生命のコアバリューです。

このマニフェストを、宣言だけでは終わらせません。私たちのこれからの歩みを見てください。



ライフネット生命保険株式会社
代表取締役社長

出口 治明