



人生に、
大切なことを、
わかりやすく。

ライフネット生命のLINE活用について

2018年8月3日
ライフネット生命保険株式会社

ライフネット生命は2008年5月に開業。今年で10周年を向かえました。
パソコン、スマートフォン、タブレットで保険検討・申し込みが可能です。

ライフネット生命は開業10周年。これからもお客さま一人ひとりの生き方を応援し続けます。

LIFENET ライフネット生命 **0120-205566** 受付時間:平日9時~22時,土日祝9時~18時(年末年始除く) ※日・夜は保険相談のみの受付となります。 よくあるご質問 資料請求する マイページログイン

Menu 保険商品一覧 保険料の見積り・お申し込み ご相談・お問い合わせ ご契約者さま

定期死亡保険「かぞくへの保険」
リニューアルでさらに **保険料がお安く!**

2018 価格.com保険アワード **第1位** 生命保険の部

定期死亡保険 かぞくへの保険

死亡保険金 500万円

30歳 保険期間-保険料払込期間 10年	男性	女性
	659円/月	548円/月

かぞくへの保険の特長を見る

無料で10秒見積り!

資料請求 (無料)

24時間OK! ネットでお申し込み

お申込みの再開はこちら

ライフネット生命の「かぞくへの保険」の保険料は業界最安水準です!

保険選びサポート ご契約者さまサービス お知らせ・ニュースリリース

保険料の見積り

入りたい保険はお決まりですか?

入りたい保険が **決まっている**

入りたい保険が **決まっていない**

パソコンサイト

ライフネット生命 ログイン 見積り メニュー

おかげさまでライフネット生命は開業10周年!

定期死亡保険「かぞくへの保険」
リニューアルでさらに **保険料がお安く!**

定期死亡保険 かぞくへの保険

2018 価格.com保険アワード **第1位** 生命保険の部

かぞくへの保険の特長を見る

無料で10秒見積り!

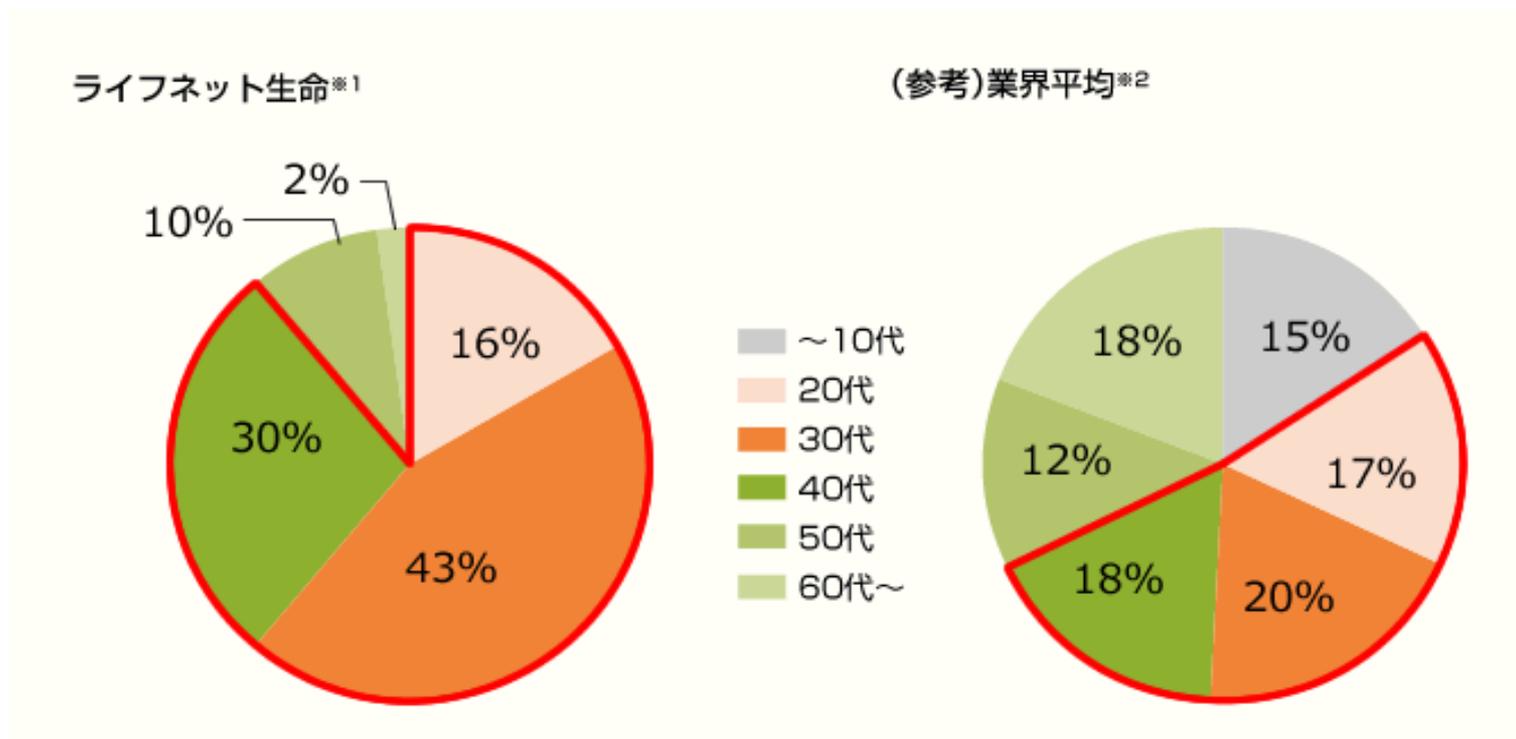
あなたに必要な保険は? ライフネット生命の商品

ご契約の流れ よくある質問

スマートフォンサイト

当社のお客さま属性について

ライフネット生命 ⇒ 20代から40代までが全体の約90%
 業界平均 ⇒ 同世代で約55%



※1 2016年度に成立した新契約件数ベース(29,741件) 出所:ライフネット生命 新契約データ(2016年度)

※2 一般社団法人生命保険協会 「生命保険事業概況年次統計 年齢階層別・男女別統計表(2016年度)」(件数ベース)

【フェーズ1】2016年7月より有人型の保険相談からスタート

【フェーズ1】 2016年7月開始



LINE上での有人保険相談

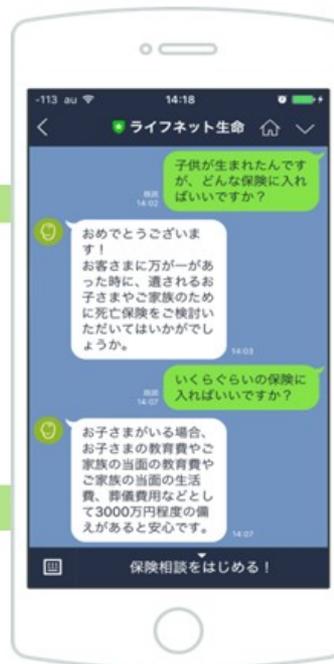
フェーズ1

リアルタイムに保険プランナーから回答

※ 営業時間は平日10:00-19:00



お客さま



保険プランナー



LINEを介して、
保険プランナーへ無料保険相談

【フェーズ1】有人型の保険相談からの学び

- ・利用者の80%が20-30代の若年層
- ・利用時間は通勤時間や昼休憩、夕食後が多く、**隙間時間を使って、保険プランナーとやり取り**されているお客さまが多い印象
- ・利用者からは「**LINEで保険相談できるのは簡単で、画期的**」との声多数

一方、保険プランナーによる有人対応が必要なので24時間のフル対応は難しい。また、人に聞くまでではないけど、LINEを使って色々な情報を知りたいというニーズがあったため、フェーズ2では、チャットボットの活用を行いました。

【フェーズ2】にあたって、LINE相談公式キャラクター「ラネットくん」を開発
スタンプ施策等の効果もあり、友だち数は約63万人（2018/8月現在）

ライフネット生命LINE 公式アカウントの特徴

- ✓ あなたにぴったりの保険がLINEトーク
上でわかる「トークでほけん診断」
- ✓ 保険料シミュレーションがLINEトーク上
でかんたんにわかる「トークで見積り」
- ✓ あなたの保険選びを公式ナビゲーターの
「ラネットくん」がお手伝いします

保険選びをお手伝いする
「ラネットくん」って何者？



ハーバード大学卒、ライフネット生命に勤めて3年目の契約社員。ライフネット生命のLINEコミュニケーターに大抜擢される。お客さまの声に精一杯こたえるべく、日々精進。冬になると、むやみやたらに食べたくなり、眠くなり、気がつくと穴を掘っていてハツとする。

【フェーズ2】2017年1月よりチャットボットによる保険見積りや診断と保険プランナーによる保険相談のハイブリット型で運用中

保険検討中のお客さま



保険って何から考えたらいいの？
相談したくてもなかなか時間も
取れないし…。



いま加入している保険って本当に
適正なんだろうか？見直すとどれ
くらい節約ができるの？

チャットボットによる自動応答

ほけん診断



チャットボットによる自動の保険
診断サービスを提供



保険料見積り



チャットボットによる自動の
保険料シミュレーションを提供

保険プランナーへの相談

保険プランナー



※営業時間は、平日10:00～
19:00の間

グループトーク



保険検討中のお客さま

LINE上で保険プランナーとご夫婦やカップルと一緒に保険相談が可能

お客さまのパートナーなど

チャットボットによる、
保険診断のデモをご覧ください。



グループトークによる、
保険相談のデモをご覧ください。



※画面は開発時のものです

【フェーズ2】チャットボット+保険相談からの学び

- ・チャットボットによる「ほけん診断」や「保険料見積り」機能を追加。診断結果後、有人相談に移行することも可能

- ・お客さまからは、メッセージの記録をすべて残せることが好評

→自動応答と有人対応のハイブリット、2段構えでお客さま対応を実施。KPIのひとつにしている保険料の見積り数がフェーズ1の時と比較し、1.5倍に増加

【再掲】2017年1月よりチャットボットによる保険見積りや診断と保険プランナーによる保険相談のハイブリット型で運用中

保険検討中のお客さま



保険って何から考えたらいいの？
相談したくてもなかなか時間も
取れないし…。



いま加入している保険って本当に
適正なんだろうか？見直すとどれ
くらい節約ができるの？

チャットボットによる自動応答

ほけん診断



チャットボットによる自動の保険
診断サービスを提供



保険料見積り



チャットボットによる自動の
保険料シミュレーションを提供

保険プランナーへの相談

保険プランナー



※営業時間は、平日10:00～
19:00の間

グループトーク



保険検討中のお客さま

LINE上で保険プランナーとご夫婦やカップルと一緒に保険相談が可能

お客さまの
パートナーなど