平成22年度 日本保険学会大会報告

ネット生保の実態と将来像

2010年10月24日 ライフネット生命保険 岩瀬 大輔

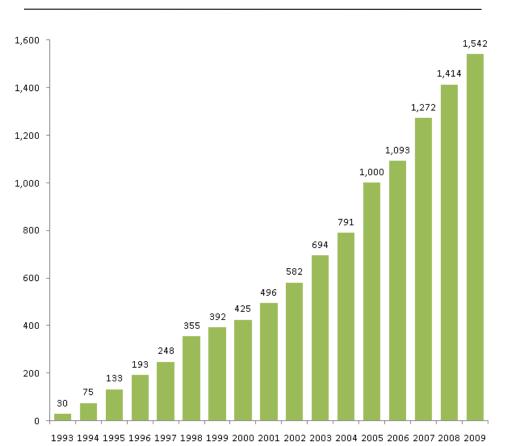
本報告の目的

- 2008年春、インターネットを主要な販売チャネルとする生命 保険会社である「ネット生保」が2社営業を開始した。
- インターネットを活用することは営業コストや事務効率の改善など、保険会社にとって大きなメリットを持ちうる。他方で、非対面ゆえに引受リスク管理や顧客保護の点で課題を内包しているのではないか、とも考えられてきた。
- 本報告では、2年間の経営の経験からその実態と課題について整理し、もってこの新しいビジネスモデルが持つ可能性について共有する。

背景: ネット金融サービスの成長

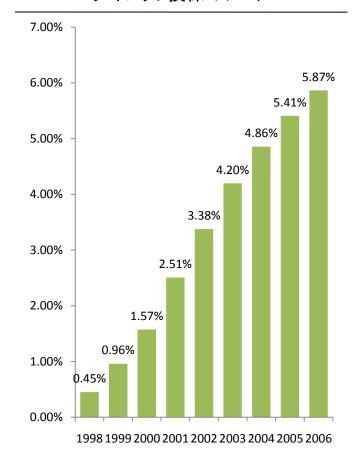
- ⇒ ネット証券は既にメジャー化
- ⇒ ダイレクト損保も、業界全体が縮小する中で着実にシェアを拡大

ネット証券の口座数 推移(単位:万)



出所:日本証券業協会 インターネット取引に関する調査

ダイレクト損保のシェア



出所:ダイレクト損保主要6社の総合計を 自動車保険元受正味保険料の個人分(7掛け換算)で除した

2008年春に "ネット生保" 2社が開業

ネクスティア生命



ライフネット生命



開業:2008年4月

株主:SBIグループとアクサで開始

現在はアクサがほぼ100%

開業:2008年5月

株主:マネックス、政投銀系ファンド、

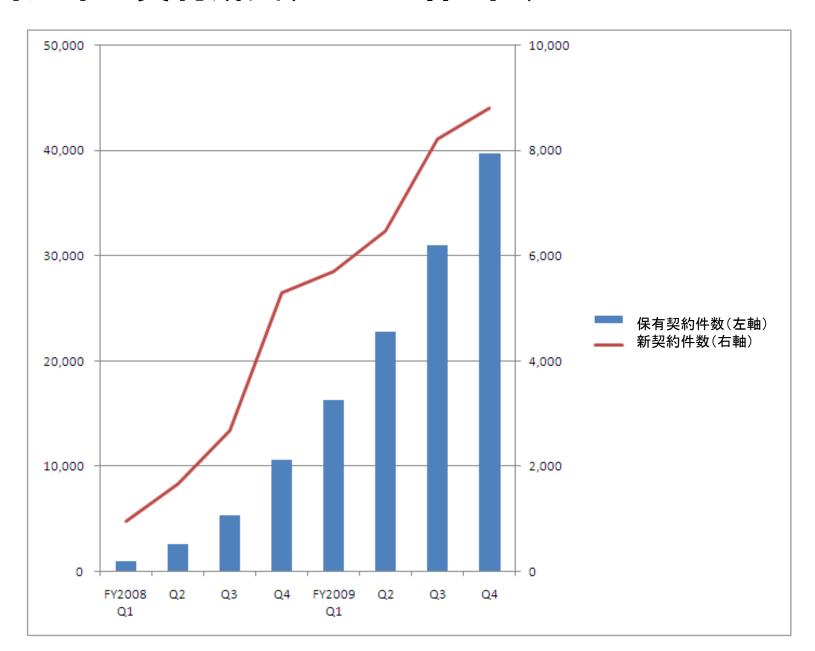
三井物産、セブン&アイ、 新生銀行、リクルート他

商品:定期保険、医療保険、ガン保険

商品:定期保険、医療保険、

就業不能保険

開業2年の契約成長(ネット生保2社)



開業2年の変化(ライフネットの例)



※5月18日開業

	11Q2008	_	②1Q2009		31Q2010	参考 ③/①
1日あたり 申込件数	19.8	•	53.1	•	134.1	6.8倍
1日あたり 問合せ数	26.8 苦情比率:1.0%	>	47.3 苦情比率:1.0%	•	102.5 苦情比率:0.4%	3.8倍
従業員数	48 (2008年3月末)	•	55 (2009年3月末)	•	66	1.4倍
認知度 マイボイスコム調査	4.2% (2008年7月)	•	6.7% (2009年7月)	•	11.6% (2010年7月)	2.8倍
商品数	2	•	2	•	3	

定期保険市場に占める割合(推定)

「契約件数		
8,885,259	100%	
1,150,951	13%	
135,578	12%	
80,180	7%	
73,557	6%	
55,638	5%	
49,688	4%	
	2010年8月	
年換算	月次	県内シェア
5,316	443	4%
2,988	249	4%
2,220	185	3%
1,464	122	3%
1,428	119	3%
	8,885,259 1,150,951 135,578 80,180 73,557 55,638 49,688 年換算 5,316 2,988 2,220 1,464	8,885,259 100% 1,150,951 13% 135,578 12% 80,180 7% 73,557 6% 55,638 5% 49,688 4% 2010年8月 年換算 月次 5,316 443 2,988 249 2,220 185 1,464 122

/CI DA 146 ## Du 100 #11 6/5 /A. #J.

定期保険	新契約件数	シェア
大同	161,141	14%
明治安田	152,379	13%
ジブラルタ	120,150	10%
朝日	97,063	8%
アリコ	61,837	5%
第一	56,276	5%
東京海上あんしん	55,065	5%
ソニー	54,642	5%
AIGエジソン	51,581	4%
オリックス	50,161	4%
ブルデンシャル	43,115	4%
損保ジャバンひまわり	39,884	3%
アフラック	30,040	3%
全社合計	1,150,951	100%

^{*} 全種類の保険契約の県別分布と同じ割合と仮定 ** ライフネットの2010年8月月次件数を年換算した

ネット生保の顧客属性:都市部の20代~30代が8割

年齡分布(新契約)

	r .	
	ライフネット	全社
0~9	0.0%	8.9%
10~19	0.6%	6.6%
20 ~ 29	24.2%	18.5%
30 ~ 39	53.1%	23.0%
40 ~ 49	17.2%	15.8%
50 ~ 59	4.0%	13.6%
60 ~	0.9%	13.6%
合 計	100.0%	100.0%
	·	/よい/ 1型 会まり

2009年度

2000 11 12
ライフネット
0.5%
24.5%
54.4%
16.5%
3.5%
0.6%
100.0%

(かんぼ含む)

(単位・田)

平均AP

TIME		(手位・ロ/
	ライフネット	全社
新契約	48,544	112,484
保有	48,280	129,222

2009年度

· · ·
ライフネット
43,525
44,290

都市部の集中

	ライフネット	全社
新契約	77.0%	55.0%
保有	77.2%	57.7%

2009年度

ライフネット
75.4%
未集計

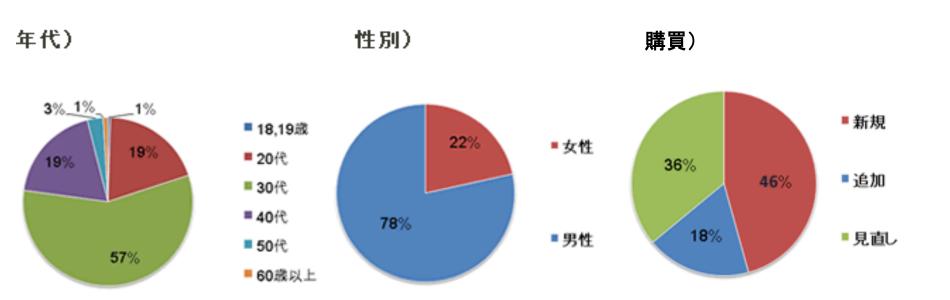
ただし、都市とは以下の都道府県と定義:

北海道、埼玉、千葉、東京、神奈川、

静岡、愛知、大阪、兵庫、福岡

※データは、H20年度の生保協会の統計を用いています。 ライフネットについても、H20年のものです。

ネット生保の顧客属性:新規加入が46%



出所:契約者アンケート(2009年9月)

ネット生保の営業効率(1)

会社名	新契約1件当たり営業費用	新契約1件当たりANP
みどり	11	23
ライフネット (FY09)	29	44
アメリカンファミリー	46	59
チューリッヒ・ライフ	48	48
太陽	55	55
朝日	57	25
日本興亜	71	100
オリックス	76	77
富士	77	131
損保ジャバンひまわり	80	87
ネクスティア(FY09)	81	52
三井住友海上きらめき	94	137
富国	100	60
あいおい	100	102
ライフネット (FY08)	103	50
かんぽ	105	189
東京海上日動あんしん	107	100
ソニー	110	114
ジブラルタ	114	97
フコクしんらい	115	146
ネクスティア(FY08)	137	50
アクサ	152	141

ネット生保の営業効率(2)

(単位:千円)

	新契約1件当たり営業費用	新契約1件当たりANP
全社平均	188 _	171
大手4社 ⁽¹⁾ 平均	201	115
損保系6社 ^⑵ 平均	88	109
通販系3社 ^⑶ 平均	57	61_
ネット系2社平均(FY08)	120	50
ネット系2社平均(FY09)	55	48
ライフネット(FY09)	29	44

- (1) 日本、第一、住友、明治安田
- (2) 日本興亜、富士、損保ジャパンひまわり、三井住友海上きらめき、あいおい、東京海上日動あんしん
- (3) アメリカンファミリー、チューリッヒ、オリックス
- * 営業費用=ディスクロージャーに記載されている「営業活動費用」「営業管理費用」 2008年度の数字。ただしネット生保2社については2009年度の数字も示した。

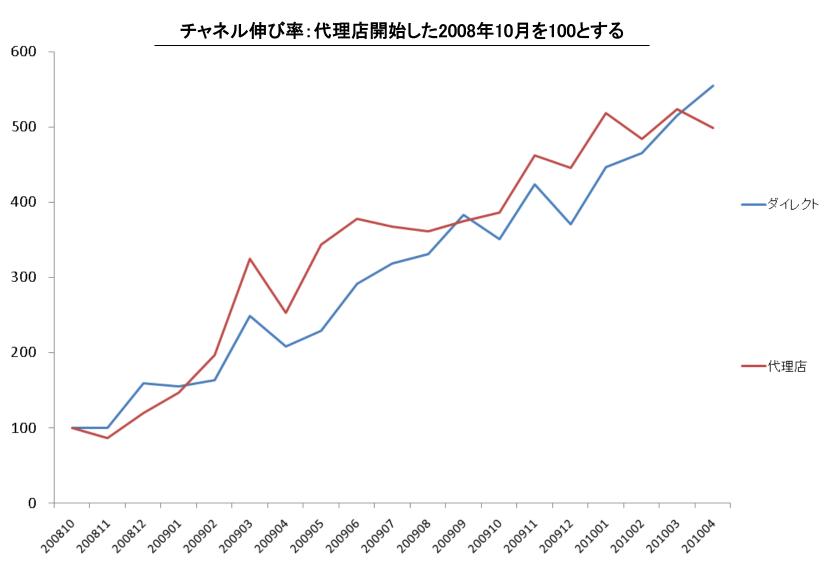
営業効率:マーケティング施策

契約者調査 "どこでライフネット生命を知りましたか?"

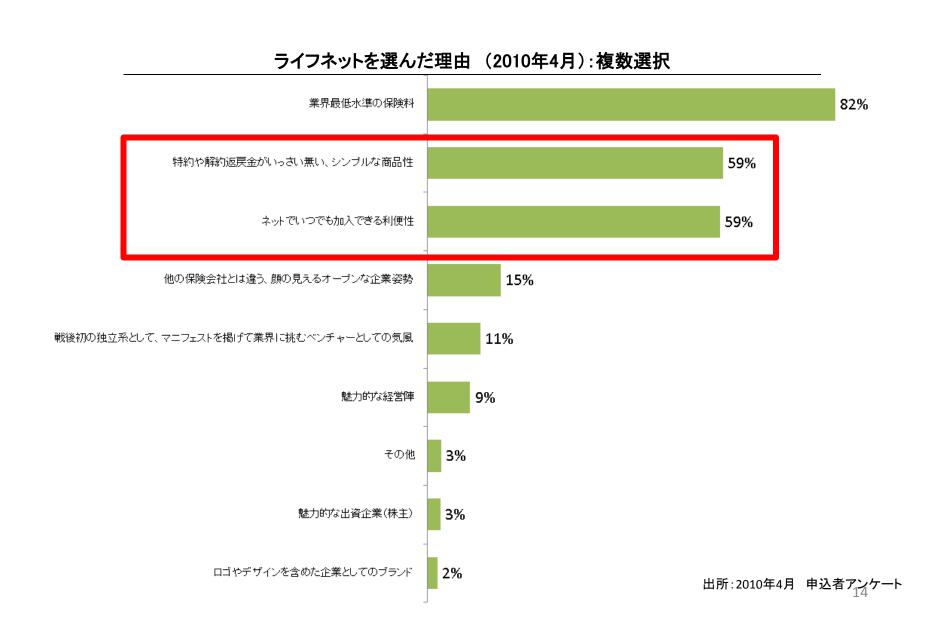
(2009年10月~10年3月にライフネット生命に新規に加入した契約者の調査)

<u>情報源</u>	%
ネット記事	24%
ネット広告	23%
雑誌記 事	16%
TV ニュース	11%
TV CM	8%
友人等からの紹介	8%
新聞	3%
交通広告	1%

営業効率:ダイレクトと代理店サイト経由の割合

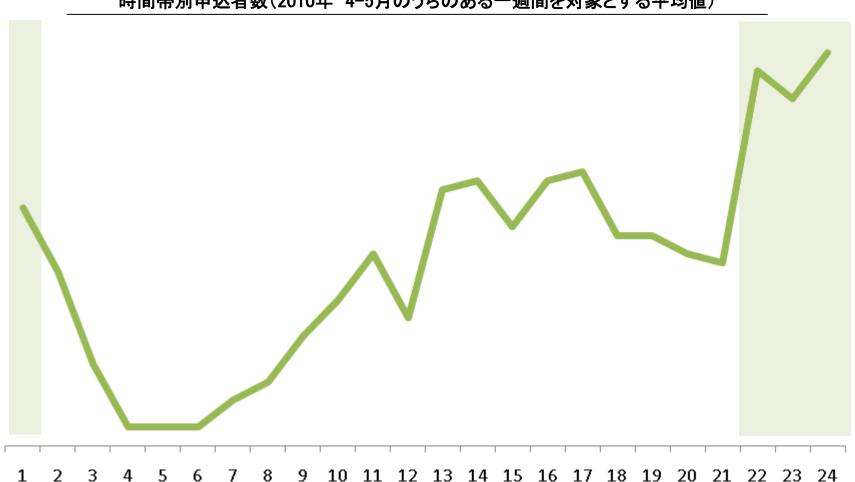


ネット生保のメリット:シンプルさ、利便性も大切



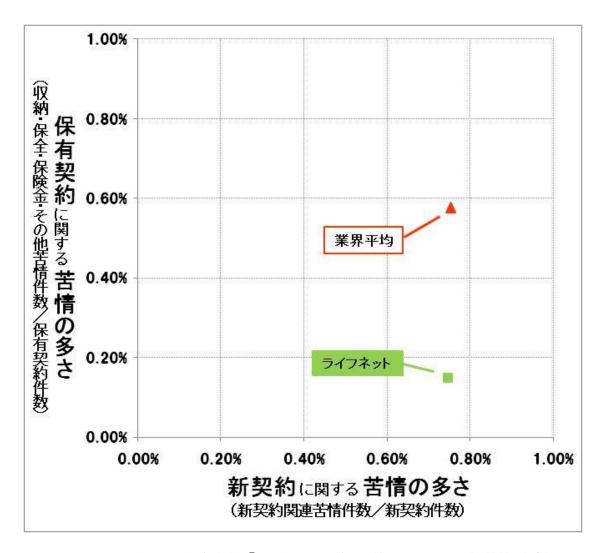
ネット生保の利便性:24時間申込が可能







顧客保護:ライフネットの苦情件数と業界平均



出所:生命保険協会「平成21年度第1~第4四半期の各社苦情受付状況」 および各社平成21年度決算発表資料から作成

顧客保護:苦情と対応の例(1)

■2009/1/1~9/4で寄せられた苦情・ご意見 計269件の内訳



■主な対応事例と改善結果

事案1: 謝絶通知(文面について)

苦情内容

「謝絶連絡メールが定型文のような内容で配慮に欠ける」

「(謝絶通知が)一方的なメールだけとは心外だ」

原因分析

謝絶に対してはある程度の苦情は避けがたい。しかし、謝絶通知の文面について指摘が幾つかあり、この点では改善の余地はあると考えられる。

対応策

謝絶文面案を作成し、新契約査定担当者へ提案。

改善結果

2010/7/14 済み → 導入前後で謝絶苦情は 4.8件 → 2.3件 (1ヶ月あたり)と半減。 ※今後も要観察

<u>事案2: ウェブサイト見積りページ スクリプトエラー</u>

苦情内容

「(スクリプトエラ一発生時の対応として)Cookieを消さなくちゃいけないなんてユーザに手間かけすぎではないか」

原因分析

ウェブサイト・システム関係者の検証により問題点把握 および 現実的な解決策を策定

対応策

暫定対応として、エラー発生の主な原因を自動的に除去する仕組みをウェブサイト上に実装。

改善結果

2010/7/26 暫定対応導入済み

→ その後、関連問合せ発生数は 1ヵ月に1件程度まで減少。 ※ 根本対応は計画中

顧客保護:苦情と対応の例(2)

事案3: 初回保険料3ヶ月併徴における失効

苦情内容

初回保険料3ヶ月分を3ヶ月後に一括請求のお客さま。残高不足により引落しできず契約失効となる。 「3ヶ月連絡もなくいきなり失効メールはありえないのではないか。失効メールが出せるなら督促メールを出してほしい。」

原因分析

初回保険料3ヶ月分を成立3ヶ月後に一括請求となるお客さまにとっては、1回の請求→未収→失効となり、この注意喚起が十分でないと考えられる。

対応策

- ① 引落し日の前に、口座残高にご注意いただくよう手紙により通知
- ② 契約成立時のお知らせ通知(メール・マイページ)の文面、および、証券に同封の案内文面に、 初回3ヶ月併徴であり1回の未収で失効となり得ることの注意書きを追加。

改善結果

2010/6/14 対応策導入済み → 導入前後で3ヶ月併微対象者の失効率が 12.5% → 2.6% と1/5 に減少

事案4: 就業不能状態の定義 ※6月度取締役会での報告済み改善事案の結果検証

苦情内容

「就業不能の定義があいまいすぎる。」

原因分析

当社の就業不能保険の就業不能の定義、とくに「いかなる職業においても全く就業ができない」の解釈がお客さまにとっては不明であり、万一の際に払われないのではないかと不安を感じるお客さまもいる。 網羅性のある該当例の列挙は不可能であるとしても、お客さまの理解を深めるため、想定支払い例の例示は効果があると考えられる。

対応策

就業不能保険についてFAQを追加

① 支払想定例 および ②就業不能状態の定義について補足説明

改善結果

2010/6/24 にFAQ追加

- →その後同様の苦情発生なし
- →苦情以外の問合せでも「定義があいまい」という意見はほぼ聞かれなくなり、一般消費者が理解しやすくなっている実感
- → Blog コメント "LNのHPのFAQにも、支払い想定例が載っています。ホームページに情報公開が多い点はさすがです。"

ネット生保の手続きフロー(1)



申し込み完了からご契約までのお手続き



ネット生保の手続きフロー(2): 保険プラン作成画面



ネット生保の手続きフロー(3): 告知



ネット生保の手続きフロー(4): 告知

病気、ケガの名称	到推症
受診期間、現在の状態	受診開始年月
	診察、治療の内容について、該当するものをすべて選んでください。(複数選択可) ☑ お薬が出た ☑ 検査(内視鏡、エコー、心電図、MRI、CTスキャン、血液検査 など)を受けた □ 入院した □ 手術をした(内視鏡・レーザーによるものを含みます。)

引受リスク管理:商品の取扱基準

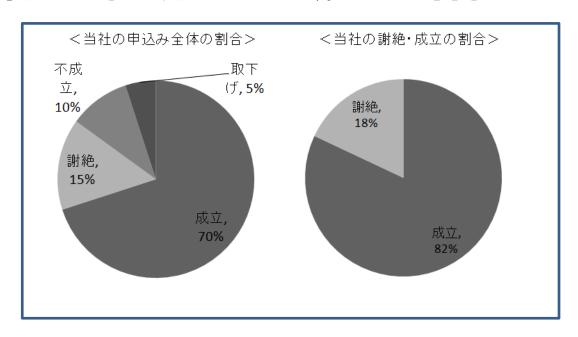
	定期死亡保険	終身医療保険	就業不能保険
商品内容	責任開始時点から保険期間が満了 するまでの間に、被保険者が死亡 または所定 の高度障害の状態になった場合に、 一定額の保険金を支払う。	責任開始時点から一生涯にわたって、被保険者が入院または所定の 手術を受けた 場合に、一定額の給付金を支払う。	被保険者が傷害または疾病により 所定の就業不能状態になったとき に一定額の給付金を支払う。
契約年齢	18~64歳	18~70歳	18~60歳
保険金額	500万円~1億円(100万円単位で 設定可能)	1日あたり5,000円、10,000円、 15,000円の3種類から選択	就業不能給付金月額 10万円~50 万円(5万円単位で設定可能)
保険期間	10年、20年、30年、65歳まで、70 歳まで	終身	65歳満了
選択方法	● 告知書扱※1 ● 健康診断書扱※2	● 告知書扱※1	告知書扱(25万円以下)※1健康診断書扱(30万円以上)
その他	5,000万円以上は成立前確認を実施		年収証明の提出を求める場合あり

<各商品の取扱範囲>

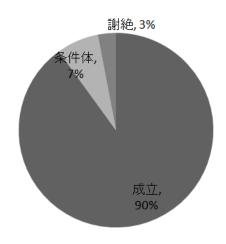
- ※1 傷病歴や健康診断での異常指摘歴がある場合には、定期健康診断の結果表 (コピー) などを提出いただく場合あり。
- ※2 定期死亡保険の告知書扱限度額

契約年齢	保険金額の上限
18~40歳	3,000万円
41~45歳	2,500万円
46~50歳	2,000万円
51~55歳	1,500万円
56~64歳	1,000万円

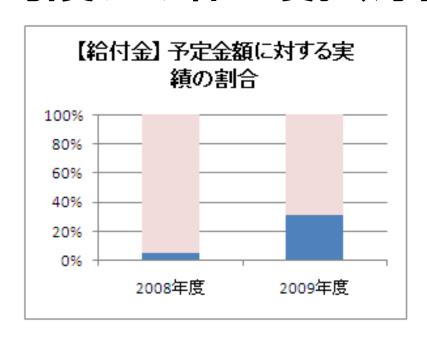
引受リスク管理:申し込みから成立の割合



<一般的な割合>(注)



引受リスク管理:支払(対予定発生率)と告反解除



医療保険新契約に占める告知義務違反解除の割合(2008/5~2010/8)

終身医療保険 新契約件数	入院給付金 支払件数	入院給付金支払非該当件数 うち告知義系 違反解除件	
11,237	206	15	13

告知義務違反解除件数/入院給付金支払件数

6.31%

告知義務違反解除件数/新契約件数

0.12%

引受リスク管理:申し込み顧客の職業分布

標準産業分類区分	当社顧客比	就業人口比※
A. 農業・林業	0.5%	0.4%
B. 漁業	0.1%	3. 8%
C. 鉱業	0.1%	0.0%
D. 建設業	6. 9%	8. 3%
E. 製造業	17. 5%	17. 2%
F. 電気・ガス・水道業	1.4%	0. 5%
G. 情報通信業	14. 7%	3. 1%
H. 運輸業	3.9%	5. 6%
I. 卸売・小売業	10.7%	17. 0%
J. 金融・保険業	7.8%	2. 7%
K. 不動産業	2.9%	1.8%
L. 専門サービス業	5. 5%	0.8%
M. 宿泊・飲食業	2.7%	3. 1%
N. 生活関連・娯楽業	2.5%	7.4%
0. 学校・教育支援業	3.3%	3. 9%
P. 医療・福祉業	7.4%	6. 1%
Q. 複合サービス事業	0.5%	4. 6%
R. その他サービス事業	8.0%	10.0%
S. 公務	3.5%	3.6%

※平成21年労働力調査年報「I-B第7表職業,產業別就業者数」

引受リスク管理:死亡保険金5千万円以上の契約の業種

順位	業種	割合
1	医療業	21.5%
	専門サービス業(法律・会計・特許・デザイン・	
2	写真 など)	8.3%
3	その他	7.4%
4	情報サービス業 (ソフトウェア・情報処理 など)	6.0%
5	証券業・商品先物取引業	4.6%
6	卸売業	4.4%
7	銀行業	3.5%
	その他事業サービス業(警備・派遣・職業紹介 な	
8	ど)	2.7%
9	インターネット付随サービス業	2.7%
10	保険業(保険媒介代理業・保険サービス業含む)	2.2%



保険金・給付金の支払い

ライフネット生命の2008年5月18日開業から2010年6月末までの保険金・給付金の支払い実績

支払い件数 : 221件 支払い総額 : 61,595,000円

平均支払い所要日数: 3.16日

※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てからの日数

		2008年度 (2008年5月18日開業~2009年3月末)	2009年度 ^(2009年4月~2010年3月末)	2010年度第1四半期累計 (2010年4月~2010年6月末)	合計
支払件数		11	143	67	221
	死亡保険金	1	1	0	2
	入院給付金	7	110	49	166
	手術給付金	3	32	18	53

		2008年度 (2008年5月18日開業~2009年3月末)	2009年度第3四半期累計 (2009年4月~2010年3月末)	2010年度第1四半期累計 (2010年4月~2010年6月末)	合計
支払総額		20,500,000	34,220,000	6,875,000	61,595,000
	死亡保険金	20,000,000	20,000,000	0	40,000,000
	入院給付金	200,000	11,020,000	5,075,000	16,295,000
	手術給付金	300,000	3,200,000	1,800,000	5,300,000

契約後のアフターフォロー体制



現状の体制

お客さまからの要望

保険相談苦情受付など

- 契約者専用のマイページより、24時間いつでもお問い合わせが可能
- コンタクトセンターでは平日9時~22時、 土曜9時~18時まで電話相談が可能

•日曜日や祝日も電話対応してほしい

契約保全 (各種変更手続*)* ・契約者専用のマイページより、 24時間いつでも、解約や契約内容の 変更の申し出が可能

- •電話でも解約や契約内容の変更の手続きをしてほしい
- 契約者専用のマイページで、各種変更手続きを完結してほしい

契約保全 (契約者対応)

- ・契約者専用のマイページより、 24時間いつでも契約内容の確認が可能
- •四半期ごとに、既契約者向けメールマガジン(ライフネットメール)を送信
- ・定期的に情報(支払の状況、保障の 見直しの方法、契約内容など)を提供 してほしい
- •受取人向けの説明資料を提供してほしい
- ・24時間いつでも、電話対応してほしい

保険金・給付金の 支払い

- •ご請求専用ダイヤルを設置して、 平日9時~17時30分まで支払担当者と 直接電話対応が可能
- ・緊急時に備えて、ウェブサイトから 24時間いつでも必要書類の ダウンロードが可能

契約者向けマイページ(イメージ)



入力に際してのご不明な点、 ご相談がある方は こちらまでお雷話を。

保険の申し込みに関するお問い合わせ

● 0120-205566 受付時間 FreeDai 0120-205566 平日9時~22時、土曜日9時~18時(年末年始、日曜、祝日は除く)

トホーム

▶サイマップ

▶ FAQ ▶お問い合わせ

重要なお知らせ

ご契約保険一覧

新規お申し込み

お客さま情報

お問い合わせ

ログアウト

ご契約保険一覧

「かぞくへの保険」(証券番号:510450

- このご契約は有効に継続しています。
- 死亡·高度障害保険金 1,000万円
- 受取人

月額保険料 2,218円

- 指定代理請求人

契約者(被保険者)



様(男性)

1975(昭和50)年5月21日 生まれ

メールアドレス:

ご自宅住所:

〒114-0001 東京都北区

お電話番号:

(電話番号1) (電話番号2) 090**-|**

契約の名義などの変更

課題と今後の展望

- ・ネット経由の申し込みは若者中心に増えており、今後も成長すると考えられる。もっとも、顧客属性は偏っており、どこまで一般化できるかはまだ分からない。
- ・ネット生保は営業効率を高める可能性を秘めているが、ネットに置き換えたから 自動的にコストが下がるわけではない。マーケティングの工夫が必要。
- ・引受リスクは今のところ大きな問題となっていない。もっとも、これは現状の顧客 属性によるところも大きく、今後は悪化する可能性は否定できない。
- 契約後の顧客管理については、ネット以外の手段を用いた連絡などで顧客保護 を図ることが不可欠。
- ・ネット生保以外の生命保険会社にとっても、自社のビジネスモデルにどのようにしてネットを活用していくかは、経営の重要な戦略課題となろう。