

アドバンスクリエイトとの包括的な業務提携の拡大
～オンライン面談での顧客反応を分析し、保険代理店のDX推進に向けて～

株式会社アドバンスクリエイト（代表取締役社長：濱田^{はまた} 佳治^{よしはる}、以下「アドバンスクリエイト」）と東京海上日動あんしん生命保険株式会社（取締役社長：中里^{なかざと} 克己^{かつみ}、以下「当社」）は、2019年5月に開始した包括的な業務提携を拡大し、お客様接点のDigital Transformation（以下、DX）を推進するための共同研究を強化することとしましたので、お知らせいたします。

1. 背景・経緯

アドバンスクリエイトと当社は、2019年5月に包括的な業務提携を結び、保険代理店の持続的な成長・発展に繋がる経営支援策の研究・開発を行ってきました。

昨今の新型コロナウイルス感染拡大により、Web会議システムなどを活用した保険募集（以下、デジタル募集）の普及等、保険募集に関わるお客様との接点の持ち方が大きく変化しています。今般、保険代理店とお客様との接点強化をより一層推進していくため、デジタルの活用などをテーマとした共同研究を強化していくこととしました。

2. お客様接点のDXを推進するための共同研究について

主に以下の観点での共同研究を通して、保険代理店の経営支援の実現を目指します。

① データに基づいた最適なお客様対応のモデル化

これまで共同で調査した保険募集に関する活動データ等の分析結果を基に、今後の研究では、お客様にとって最適な対応や行動プロセスを導き出し、保険代理店の募集人の営業活動支援につながる仕組みの構築に取り組みます。

② デジタルを活用したお客様対応の高度化

共同でデジタル募集における最適なお客様対応の実現に向けた研究に取り組みます。

具体的には、デジタル募集におけるノウハウの共有・高度化を、当社子会社保険代理店の東京海上あんしんエージェンシーにて実施するとともに、アドバンスクリエイトが提供するオンライン面談システム「Dynamic OMO」(※)を試験的に導入・活用することで、顧客反応等を踏まえた調査分析を行います。

(※)「Dynamic OMO」は、スマートフォンの小さな画面でも詳細な保険資料を見やすく、かつ募集人側で複数機能をスムーズに切り替えられる等、1対1が原則となる保険相談に特化したオンライン面談システムです。

これらの研究・開発を通じて、アドバンスクリエイトと当社は、より品質の高い営業活動の支援や円滑なお客様対応を通じた顧客満足度の向上を目指し、保険代理店の持続的な成長・発展に寄与してまいります。

【アドバンスクリエイトの企業概要については、以下の URL をご参照ください】

株式会社アドバンスクリエイト : <https://www.advancecreate.co.jp/>

以上