

2022年8月31日

東京海上日動あんしん生命保険株式会社

アドバンスクリエイトとの包括的な業務提携を更に拡大 ～オンライン上での最適な顧客対応実現に向けたDX共同研究を推進～

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：川本^{かわもと} 哲文^{てつふみ}、以下「当社」）は、2019年5月に取組みを開始し、2021年6月に取組みを拡大した包括的な業務提携の範囲を更に拡大し、顧客対応品質の更なる向上のためのDigital Transformation（以下、DX）実現に向けた共同研究／取組み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。また、新型コロナウイルス感染拡大をきっかけに、2021年6月からはWeb会議システムなどを活用した保険募集の普及等、保険募集に関わるお客様との接点の持ち方についての共同研究にも取り組んで参りました。今般、保険代理店とお客様の接点をより一層最適化していくため、デジタルの活用やデータ分析などをテーマとしたDXの共同研究を強化していくこととしました。

2. 顧客対応品質の更なる向上のためのDX実現に向けた共同研究について

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 対話内容に基づいた最適なお客様対応の仕組み化

共同で調査した保険募集における最適な顧客対応プロセスと専用の解析ツールを組み合わせ、リアルタイムにお客様の対話内容を把握し、最適な顧客対応や情報提供の内容を示唆することで、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めます。

② データ分析や人的交流を通じたお客様対応の高度化

両者が有するデータ等を組み合わせ、お客様の属性やニーズに合わせた保険募集人との相性分析やオンライン面談における満足度の要因分析等を行う予定としています。分析結果をもとに、お客様に合わせたサービスの提供を実現していきます。

また、オンライン面談等におけるノウハウの共有・高度化を実現するため、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とアドバンスクリエイトにて人的交流を実施する予定としております。

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・発展に寄与して参ります。

【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