

アドバンスクリエイトとの協業による「アバター」を活用したお客様対応スキームを開始 ～オンライン面談と組み合わせ、お客様対応を多様化～

株式会社アドバンスクリエイト（代表取締役社長：濱田 佳治、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 哲文、以下「当社」）は、2019年5月に開始した包括的な業務提携の一環として、お客様接点の Digital Transformation（以下、DX）を推進するための新たな取組みを開始することといたしましたので、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、2021年および2022年に取組み領域を順次拡大し、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・開発を行ってまいりました。

昨今の環境変化により社会全体のデジタル化がより一層進み、Web会議システムを活用した保険相談の普及等、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。その中で、お客様の多様なニーズにお応えすべく、アドバンスクリエイトが AVITA 株式会社と共同で開発したアバターシステムを導入し、新たなお客様対応スキームの提供を開始いたしました。

2. 取組みの内容

当社オウンドメディア「マネコミ!（※1）」内の「マッチングサービス（※2）」にて保険募集人アバター（※3）を相談相手候補として掲載いたしました。アバターへの相談をご希望の方に対して、Web会議システムを活用し、アバターによるライフプランや保険に関する相談サービスを提供させていただきます。ご要望に応じて、実際の保険募集人との相談に進んでいただくこともできます。

本取組みを通じ、アバターを用いることでお客様にとってより快適な相談サービスの体験を提供できるかを検証し、更なるサービスの向上に繋げてまいります。

<ご参考：アバターのイメージ>

あんしんアバター

年齢
家族構成
年間ご相談対応件数

得意分野 ● は1番得意な分野を示しています

家計見直し 節約 資産形成 教育資金 住宅資金 老後資金

介護 病気・けが 相続

紹介動画

まずはメール相談

- (※1)「マネコミ！」は、OMO(Online Merges with Offline)戦略として、オンラインでの CX（顧客体験価値）向上を目的に、保険だけでなく“お金”に関する様々な情報を得られることで「みんなのお金のギモン」を解決する情報サイトです。様々な分野の専門家による、お金に関する読みやすいコラムを提供するなど、“将来のためになる情報”をお届けしています。2020年5月に開設し、累計訪問者数は950万人を超えています。
- (※2) 当社代理店の募集人や取扱者を掲載し、AIを活用したデータ分析でマッチ度を算出し、お客様ごとに最適な相談相手をご紹介するサービスです。
- (※3) 有人アバターでの対応となります。

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