



# Press release

2018年12月20日

## 保険業界初\*1 お客さまのスマートフォン画面を共有しながら 保険申込みの入力をカスタマーサービスセンターがサポート

9年連続世界No.1の保険ブランド\*2 AXAグループのアクサダイレクト生命保険株式会社（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：斎藤英明、以下「アクサダイレクト生命」）は、2018年12月20日（木）より、お客さまのスマートフォンの保険申込み画面をカスタマーサービスセンターと共有しながら、保険申込みに必要な情報の入力をサポートするサービス\*3を開始いたします。

スマートフォンでのWebブラウザによる画面共有および入力サポートのサービス提供は、保険業界初となります。

スマートフォンでの画面共有サービスは、以前から対応していたパソコンによる画面共有に加え、昨今のスマートフォンによる保険申込みの増加に伴い今般対応いたしました。これにより、Webサイトで保険申込みをする際に入力エラーが起こった場合は迅速な解消が可能となります。さらに入力に不安のある箇所は、カスタマーアドバイザーがお客さまのお申し出に基づき入力をサポートし、お客さまはその内容をすぐに確認いただくことができます。

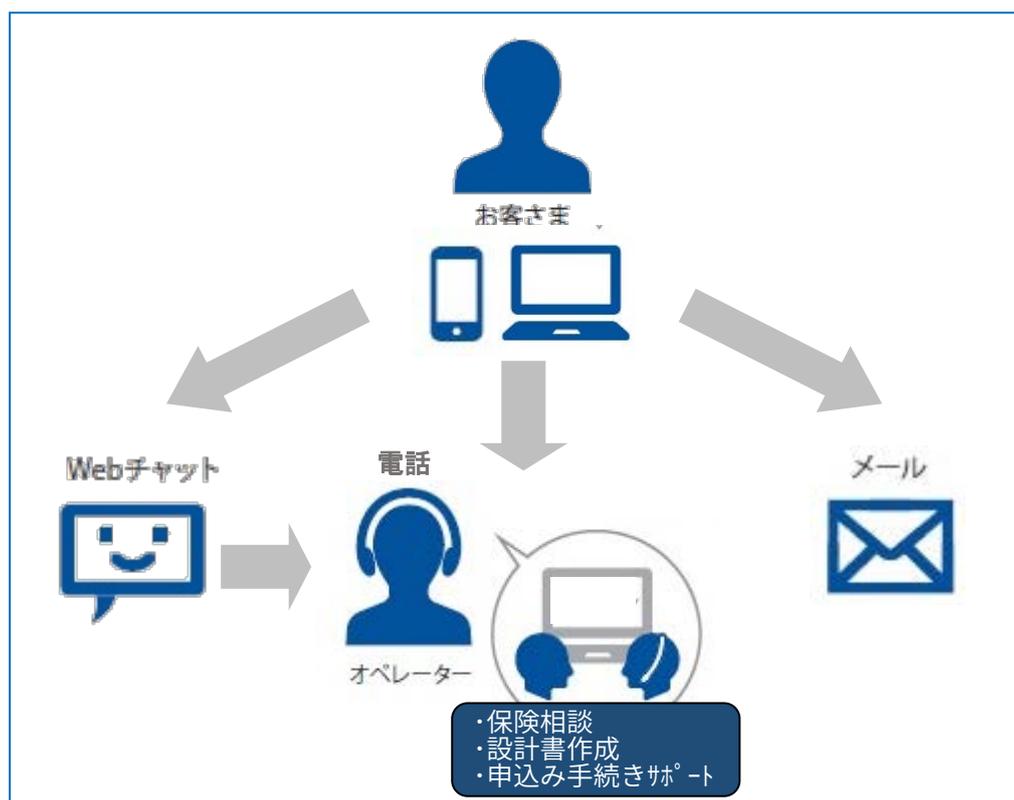
また本サービスは別途アプリ等をダウンロードすることなく、Webブラウザベースでストレスなくご利用いただけます\*4。



- サポート番号をカスタマーアドバイザーに伝えると、お客さまのスマートフォンの保険申込み画面が共有されます（お客さまはイヤホンやハンズフリー機能でカスタマーアドバイザーとやりとり）

- ご要望に応じ、お客さまから内容をうかがいカスタマーアドバイザーが必要事項を入力します
- お客さまに内容を確認いただき、「確認」「次へ」ボタンを押していただきます

アクサダイレクト生命では、インターネットが苦手なお客さまでもストレスフリーに保険の検討・申込みをしていただけるよう様々なタッチポイントでお客さまをサポートしております。今般のスマートフォンでの画面共有・入力サポートのサービスにより、カスタマーサービスセンターにおいてご相談から申込み手続きまでの一括サポートが可能となります。



#### 【電話】

- ・ 保険相談：全カスタマーアドバイザーがファイナンシャル・プランニング技能士（FP 技能士）3 級以上を保有
- ・ 設計書作成：カスタマーアドバイザーがお客さまの希望する保険プランをうかがって見積もり実施・マイページに設計書保存
- ・ 申込み手続きサポート：お客さまの申込み画面を共有し、入力に不安のある箇所はカスタマーアドバイザーが代わって入力（パソコン、スマートフォンの両方に対応）

#### 【Web チャット】

- ・ 電話よりも気軽に相談したい場合に、その場で質問いただきすぐに回答

アクサダイレクト生命は、今後もデジタル技術を活用した革新的な商品・サービスをご提供し、お客さまに安心してお選びいただける生命保険会社を目指してまいります。



- \*1 2018年12月19日現在 当社調べ
- \*2 インターブランド社「BEST GLOBAL BRANDS 2009～2017」より
- \*3 カスタマーアドバイザーが入力した情報の確認・承認はお客さまによる操作（「確認」「次へ」等のボタン押下）が必要です。また、保険料の払込口座情報やクレジットカード情報の入力サポートは承っておりません。
- \*4 ご利用環境によっては、正常に表示・動作しない場合もあります。あらかじめご了承ください。

---

#### アクサダイレクト生命について

アクサダイレクト生命は、2008年4月より営業を開始した日本初のインターネット専業生命保険会社で、アクサ生命保険株式会社の100%子会社です。アクサ生命、アクサダイレクト生命、アクサ損害保険の3社で形成されているアクサ ジャパンのダイレクトビジネスを担う生命保険会社として、手頃でわかりやすく、お客さまが自信を持って選択できる保険商品を、インターネットを通じて提供しています。チャンネルとデバイスを複合的に活用することでサービスの利便性向上をはかり、お客さまが納得してご契約いただけるよう独自のオムニチャンネルを構築しています。

#### AXA グループについて

AXAは世界62ヶ国で16万人の従業員を擁し、1億500万人のお客さまにサービスを提供する、保険および資産運用分野の世界的なリーディングカンパニーです。国際会計基準に基づく2017年度通期の売上は985億ユーロ、アンダーライニング・アーニングスは60億ユーロ、2017年12月31日時点における運用資産総額は1兆4,385億ユーロにのぼります。AXAはユーロネクスト・パリのコンパートメントAに上場しており、AXAの米国預託株式はOTC QXプラットフォームで取引され、ダウ・ジョーンズ・サステナビリティ・インデックス (DJSI) や FTSE4GOOD などの国際的な主要 SRI インデックスの構成銘柄として採用されています。また、国連環境計画・金融イニシアチブ (UNEP FI) による「持続可能な保険原則」および「責任投資原則」に署名しています。

本件に関するお問い合わせは下記までお願いいたします

アクサダイレクト生命保険株式会社

経営管理部 広報

TEL：03-5210-1533 FAX：03-5210-1542

E-mail：communication@axa-direct-life.co.jp

<https://www.axa-direct-life.co.jp/>

---