



# Press release

2019年8月30日

## アクサダイレクト生命、Web チャットにおいて ロボットアドバイザーとカスタマーアドバイザーが連携対応 ～よりスピーディ・高品質な質問解決を可能に～

10年連続世界 No.1 の保険ブランド\*1AXA 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：木島博征、以下「アクサダイレクト生命」）は、2019年9月2日（月）より、Web チャットにおいてロボットアドバイザーとカスタマーアドバイザーをシームレスに連携し24時間対応可能にいたします。

### 1. サービスの概要

電話よりも Web チャットで気軽に・すぐに相談したいという方に対し、いつでもどこでもロボットアドバイザーがスピーディにお応えします。また、より複雑な質問等には、カスタマーアドバイザーとのチャットに切り替えることにより、お待たせすることなくスムーズに回答いたします。

サービス開始日：2019年9月2日（月）

サービス範囲：電話で受付けているカスタマーサービスセンターへの問合せ内容は、原則すべて Web チャットでも対応いたします。

利用方法：スマートフォン・PCともに、Web サイトにポップアップ表示される Web チャット誘導ボタンを押すと、チャット画面が展開します（次頁『Web チャットサービスのご利用方法』ご参照）。

サービス詳細：ロボットアドバイザーの質問解決率（質問に対する回答文が表示される割合）はこれまで90%以上を維持しておりますが、ロボットアドバイザーの回答に満足いただけない場合に、営業時間内\*2であれば、有人のカスタマーアドバイザーに対応を切り替えることが可能になります。

なお Web チャット画面からワンクリックで、最初からカスタマーアドバイザーとのチャットを行っていただくことも可能です。お客さまのニーズに応じロボットとカスタマーアドバイザーを使い分けていただくことにより、利用意向の高まっている Web チャットサービスに対するさらなる満足度向上を目指します。

## 2. これまでの経緯と今般の改良点

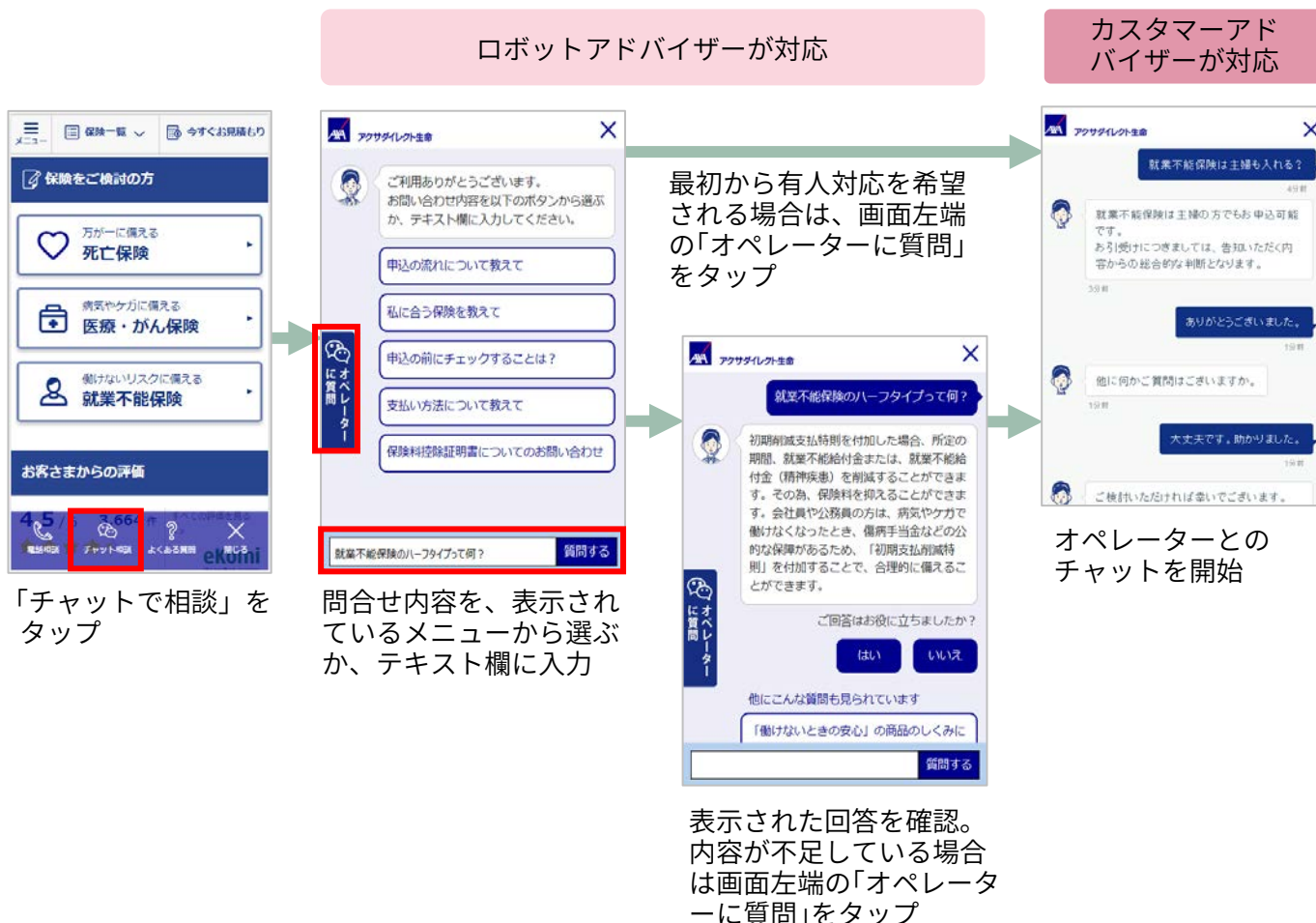
当社では2018年5月にWebチャットサービスを導入以来、お客さまからのWebチャットによる問合せが逡増傾向にあります。しかしすべての問合せにカスタマーアドバイザーが有人対応しており、営業時間外の対応はできないという課題がありました。一方ロボットアドバイザーによるFAQ自動応答ツールも従前より導入してはいましたが、Webチャットサービスとは別個で提供してはいました。

そこで今般、Webチャットサービスにロボットアドバイザーを統合させ、初期の問合せはロボットアドバイザーが対応するようリニューアルを行いました。これによりスマートフォンやPCから、わからないことをWebチャットにて24時間いつでもお気軽に質問いただけるようになります。

## 3. 今後の展開

お客さまのニーズに応じロボットの学習を進め、対応品質を高めることにより、Webチャットのサービスレベルを向上し続けてまいります。

### ■Webチャットサービスのご利用方法（スマートフォンの例）





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 インターブランド社「BEST GLOBAL BRANDS 2009～2018」より。

\*2 カスタマーアドバイザーによる Web チャット受付時間は次のとおりです。月～金 10：00～19：00、土・日・祝日 10：00～17：00  
(年末年始の当社休業日を除く)

---

#### 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・ホールディングス・ジャパン株式会社の 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、シンプルで合理的かつ手頃な保険商品、デジタル技術を活用した便利で革新的なサービスを提供しています。お客さまがいつでもどこでも安心してご契約いただけるよう、様々なタッチポイントで保険選びをサポートしています。

#### AXA グループについて

AXA は世界 63 ヶ国で 17 万 1,000 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 2018 年度通期の売上は 1,028 億ユーロ、アンダーライニング・アーニングスは 62 億ユーロ、2018 年 12 月 31 日時点における運用資産総額は 1 兆 4,238 億ユーロにのびります。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

セールス&マーケティング部 広報

TEL：03-5210-1540 FAX：03-5210-1542

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

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

---