



Press release

2021 年 4 月 28 日

Web チャット経由でパーソナライズした保険プランを提案する 「保険相談 WEB アンケート」 サービスを開始 ～24 時間いつでも利用可能・翌営業日に保険設計書をマイページ保存～

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、代表取締役社長兼 CEO：住谷貢、以下「アクサダイレクト生命」）は、2021 年 4 月 28 日（水）より、Web チャット経由で簡単な保険アンケートにお答えいただくだけで、回答内容に沿いパーソナライズした保険プランの設計書をマイページに保存する「保険相談 WEB アンケート」サービスを開始いたします。

■サービスの概要

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 チャット画面にて、「保険相談 WEB アンケート」を選択し回答いただくと、お客さま（ご本人さま）に入力いただいたアンケート回答結果をもとに、当社にてお客さまにフィットする保険設計書を作成しマイページに保存いたします。本サービスは Web チャット経由で 24 時間いつでも利用でき、アンケートは約 3 分で回答いただけます。またご回答完了後は翌営業日中に当社から保険設計書をマイページに保存するため、思い立ったときに気軽に、自分に合った保険プランを確認いただくことができます。ご希望に応じて、保険設計書をご確認後、カスタマーサービスセンターとお電話にてより詳細なご相談や、保険申込み手続きのサポートを承ることも可能です。

AXA アクサダイレクト生命

保険選びに困ったら

お客さまにぴったりの保険選びをお手伝いします。
ご覧になりたい内容を以下のボタンからお選びください。

かんたん！ぴったり保険ガイド

保険相談WEBアンケート

保険（死亡/医療/がん）の違いは？

保険金/入院給付金の目安は？

保険お役立ちコラム

オペレーターに質問

保険相談WEBアンケート

重視するポイント **必須**

保険選びの際に重視するポイントを教えてください。

☒ 保険料の安さ

☒ 保障内容の充実度

氏名（漢字） **必須**

戸籍上のお名前をご入力ください。
大切なご登録になりますのでお間違えのないようにご注意ください。

姓

例：山田

名



- ✓ 保険設計書をマイページに保存
- ✓ カスタマーサービスセンターと電話相談も可能

■導入の背景

昨今の情勢を受け世間において健康不安や保障見直しの機運が高まる中、Web チャットはちょっとした質問を気軽に・スピーディに解決できるツールとして、アクサダイレクト生命でもその利用者数は2018年5月の導入以降増加傾向（特に2020年は前年比34.9%増*）にあります。

ただ従来、Web チャットからの保険のご相談依頼に対しては、保険料シミュレーションページや商品説明ページへのリンクをご案内するに留まっておりました。

今般の取組みにより、Web チャット経由でパーソナライズした保険プランのご提案が可能になると共に、既存のサービスと組合せ、カスタマーサービスセンターにおいてお客さまのニーズに応じた多様なタッチポイントで、保険選びをサポートすることが可能となります。

多様なタッチポイントでお客さまの保険選びをサポート



電話による保険相談

保険販売に必要な資格に加えて、国家資格である3級および2級ファイナンシャル・プランニング技能士資格を取得したカスタマーアドバイザーが、保険選びのご相談を承ります。生活保障の基礎となる社会保障に関するご質問や、生命保険全般のご相談などにもお応えいたします。

申し込み手続きサポート

お客さまのご要望に応じてスマートフォンやPCの申込画面を共有し、保険申込みに必要な情報の入力をカスタマーサービスセンターがサポートいたします。



アクサダイレクト生命は、今後もお客さまのあらゆるニーズに合わせた利便性の高い商品・サービスを様々なタッチポイントでご提供し、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。

＊ 2019年9月（ロボットアドバイザーによるWebチャット初期対応の導入）～12月の月間平均利用者数と、2020年1月～12月の月間平均利用者数を比較した値

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す。アクサ・ホールディングス・ジャパン株式会社のダイレクトビジネスを担う生命保険会社として、アクサ生命、アクサ損害保険と相互に連携し、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ご提供しています。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。

アクサグループについて

アクサは世界54ヶ国で15万3千人の従業員を擁し、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2020年度通期の売上は1,032億ユーロ、アンダーライニング・アーニングスは43億ユーロ、2020年12月31日時点における運用資産総額は10,320億ユーロにのぼります。アクサはユーロネクスト・パリのコンパートメントAに上場しており、アクサの米国預託株式は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。

＊上記のアクサグループ数値は2020年度のもの

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

CEOオフィス 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/>