



# Press release

2021年12月16日

## アクサダイレクト生命、公式 Web サイトにてオンラインナビゲーター『Emma（エマ）』によるお客さまサポートを開始

～お客さまに寄り添うシンボルとしてより利便性の高いデジタル体験を提供～

アクサダイレクト生命保険株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長兼 CEO：田中勇二郎）は、お客さまに対するより利便性の高いデジタル体験の提供を目的として、公式 Web サイトにおいてオンラインナビゲーター『Emma（エマ）』によるお客さまサポートを 2021 年 12 月 16 日より開始いたします。

### ■Emma（エマ）とは

Emma（エマ）は、お客さまとアクサをより密接につなぎ、公式 Web サイト上のさまざまな場面でお客さまをサポートするナビゲーターです。

アクサのビジョン「Payer to Partner：単に保険金をお支払いするだけの会社から、より良い人生、より良い社会のために皆さまに寄り添うパートナーになる」を実現するためのシンボルとして、アクサ・ホールディングス・ジャパン株式会社傘下各社（アクサ生命保険株式会社、アクサ損害保険株式会社）においても共通して導入しているもので、今般の当社導入を機に ONE AXA として、Emma（エマ）を中心とする顧客接点を展開してまいります。



### ■主なサービス内容

#### 【「アクサの脳トレ」コンテンツの提供】

認知症予防・健康寿命の延伸のサポートを目指して、世界的な脳科学の第一人者、株式会社 NeU 取締役 CTO（東北大学加齢医学研究所）の川島隆太博士監修によるゲームコンテンツ「アク





「サの脳トレ」を、今般の Emma（エマ）登場に先立ち 2021 年 9 月より当社の公式 Web サイトからもご利用いただけるようにしております。

### 【マイページを『Emma by アクサ』へリニューアル】

お客さま専用のマイページを『Emma by アクサ』へと名称変更いたします。これまでと同様に、ご契約内容の確認やご登録情報の変更、病気・ケガによる給付金請求などをオンライン上でお手続きいただけます\*。



### 【Web チャットのアイコンとして登場】

保険選びやお手続き関連などお客さまからのご質問に、ロボットおよびカスタマーアドバイザーが Emma（エマ）アイコンを通じてお答えいたします。



『Emma（エマ）』によるお客さまサポートサービスは、今後も拡充していく予定です。アクサダイレクト生命は、これから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・サービスをさまざま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。

\* マイページで提供していた各種手続きはすべて、『Emma by アクサ』でも引続きご利用いただけます（ただし保険金や就業不能給付金、一部の給付金については従来どおりお電話によるご請求となります）。また、既にマイページのアカウントを作成済みの方は、これまでと同様の ID・パスワードでログインできます。

#### 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アクサのメンバーカンパニーです。アクサ・ホールディングス・ジャパン株式会社傘下における主に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、アンダーライティング・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 億ユーロにのびます。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。

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 : 03-6853-0234

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

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