

令和5年3月30日

各位

大阪府中央区瓦町三丁目5番7号
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
(コード番号: 8798 東証プライム、福証、札証)
(連絡先) 取締役管理本部長 横山 欣二
電話 06-6204-1193

人とテクノロジーを深化させ進化する会社

東京海上日動あんしん生命で「アバター」を正式導入
～メタバース時代を見据え、オンライン面談×アバターで新たな顧客体験を創造～

株式会社アドバンスクリエイト（本社：大阪府大阪市、代表取締役社長：濱田佳治、東証プライム・福証・札証、証券コード：8798、以下「当社」、<https://www.advancecreate.co.jp/>）と東京海上日動あんしん生命保険株式会社（本社：東京都千代田区、取締役社長：川本 哲文、以下「東京海上日動あんしん生命」）は、2019年5月に開始した包括的な業務提携の一環として、お客さま接点の 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。



東京海上日動
あんしん生命

■ 背景・経緯

当社と東京海上日動あんしん生命は、2019年5月に包括的な業務提携を結び、2021年、2022年にも取組み領域を順次拡大しながら、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。

昨今の新型コロナウイルス禍等の環境変化により、オンライン面談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さまとの接点の持ち方が大きく変化しています。その中で、お客さまの多様なニーズにお応えすべく、当社が AVITA 株式会社と共同で提供を開始したアバターシステムを東京海上日動あんしん生命が導入し、東京海上日動あんしん生命において、新たなお客さま対応スキームの提供を開始いたしました。

■ 取組みの内容

東京海上日動あんしん生命のオウンドメディア「マネコミ！※1」内の「マッチングサービス※2」に、相談相手候補としてアバターの掲載を開始いたしました。

アバターとの面談を希望するお客さまに、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いたします。また、アバターとの面談後、お客さまのご要望に応じて、「人」との面談に進んでいただくことも可能です。

当社と東京海上日動あんしん生命は、本取組みを通じ、アバターを用いることで相談サービスにおいてお客さまにとってより快適な体験が提供できることを検証し、更なるサービスの向上に繋げてまいります。

これらの研究・開発を通じて、当社と東京海上日動あんしん生命は、より品質の高い営業活動の支援や円滑なお客さま対応を通じた顧客満足度の向上を目指し、保険業界全体の持続的な成長・発展に寄与してまいります。

※1 マネコミ！は、東京海上日動あんしん生命の OMO（Online Merges with Offline）戦略の一環として、オンラインでの CX（顧客体験価値）向上を目的に作成されたサイトです。保険だけでなく“お金”に関する様々な情報を提供することで「みんなのお金のギモン」を解決する情報サイトとなっております。様々な分野のプロによるやさしいコラムを提供するなど、“将来のためになる情報”をお届けしており、2020 年 5 月の開設以降、累計訪問者数は 950 万人を超えています。

※2 東京海上日動あんしん生命の代理店の募集人や取扱者を掲載し、お客さまごとに最適な担当者をご紹介します。

■ アバターによる保険相談の概要

当社と提携する AVITA 株式会社は、20 年以上もの間、人と関わるアバターの研究開発を行ってきた大阪大学基礎工学研究科の石黒浩教授が代表を務めるスタートアップで、アバターを活用したコミュニケーションサービス「AVACOM」の提供などを行っています。

これまでの AVITA 株式会社の取り組みや石黒研究室の実証実験では、生身の人間よりも、アバターの方が心を開いて話しやすいという人が、多数いらっしゃる事が分かっています。

当社においても、2022 年 7 月よりアバターによる問い合わせ対応や保険のコンサルティングサービスを開始して以降、アバターによる問い合わせからの保険相談アポ獲得率は電話に比べて 2 倍超になり、オンライン保険相談におけるコンサルタント指名予約においてはアバターが最も支持されるなど、お客さまとのコミュニケーションが円滑に進むことを確認しております。

一方で、一般的なコミュニケーションツールやゲームの範囲を超え、「保険」という金融ビジネスにアバターを活用する上では、お客さまとの通話率の向上や、お客さまの興味関心を惹く会話等において、保険特有のコミュニケーションノウハウが求められることが分かりました。

当社は、AVITA 株式会社が提供するアバターサービスと、当社が蓄積したコミュニケーションノウハウ、その知見を基に改修を重ねたオンライン保険相談システム「Dynamic OMO」を東京海上日動あんしん生命に提供することにより、「アバター×オンライン保険相談」を保険業界に普及させ、アバターを用いた保険のコンサルティングサービスを商業化させると共に、お客さまの保険購買プロセスを変革してまいります。

■ 「保険販売」と「縁」と「メタバース」

日本の保険販売の歴史は、「縁」と共に進展してまいりました。保険募集人が親戚や友人に保険を販売していた「地縁・血縁」の時代から、企業を訪問し、社内で保険募集を行う「職縁」「社会縁」へと移行。

現代では SNS 上での「情報縁」「通信縁」が広がり、ネットで調べ、ネットで保険契約することも当たり前の時代となりました。

メタバースは、そんな「通信縁」の最たるものです。友人知人から保険を紹介されるような感覚で、メタバース上で繋がった人から保険の紹介を受け、そのままメタバース上で保険を契約する。メタバース上での実ビジネスが成功した例はまだ多くありませんが、当社は、「縁」と共に進展してきた「保険」とメタバースの相性は良く、保険の新たな購買プロセスが生まれるものと確信しております。

当社は、メタバース時代の本格的な到来を見据え、AVITA 株式会社との提携により、アバターの可能性を追求し、保険業界に更なるイノベーションを起こすと共に、日本発の技術を世界に発信し、産業全体の活性化にも貢献してまいります。

■ 東京海上日動あんしん生命の概要

所在地：東京都千代田区大手町 2-6-4 常盤橋タワー

社名：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

URL：<https://www.tmn-anshin.co.jp/>

【会社概要】

株式会社アドバンスクリエイト（東証プライム・福証・札証、証券コード：8798）

「人とテクノロジーを深化させ進化する会社」を標榜し、保険に関わるあらゆる情報とサービスを提供しております。1995年の創業以来、ポスティング通販の全国展開、保険ショップの出店、Webマーケティングの推進など、一貫してお客さま目線の「買い方の論理」を追求し、新たな保険流通市場を創造してまいりました。おかげさまで、2022年4月23日をもって上場20周年を迎えました。

現在はOMO（Online Merges with Offline）戦略を推進し、オンラインとオフラインの垣根をなくし、オンラインにおける利便性と、オフラインにおける感動体験をお客さまにご提供できるよう、日々サービスクオリティの向上に努めております。

本社所在地：大阪府中央区瓦町3-5-7 野村不動産御堂筋ビル

設立：1995年10月

代表者：代表取締役社長 濱田 佳治

事業内容：保険代理店事業、メディア事業・メディアレップ事業、再保険事業、
ASP（アプリケーション・サービス・プロバイダ）事業、BPO事業

Webサイト：国内最大級の保険選びサイト「保険市場」 <https://www.hokende.com/>

Advance Create Cloud Platform特設サイト <https://www.accp.jp/>

コーポレートサイト <https://www.advancecreate.co.jp/>

公式 SNS：[facebook](https://www.facebook.com/advancecreate)

[Instagram](https://www.instagram.com/advancecreate)

[Twitter](https://twitter.com/advancecreate)

[LINE](https://www.line.me/advancecreate)



以 上