

令和 6 年 1 月 15 日

各 位

大阪 市 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) 総合企画部長 山下 和幸
電話 06-6204-1193

人とテクノロジーを深化させ進化する会社

日本生命で「アバターシステム」を導入！
～保険業界でオンライン面談×アバターがさらに拡大、
「アバターシステム」を業界の標準装備へ～

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 AVITA 株式会社（本社：東京都品川区、代表取締役 CEO：石黒 浩、以下「AVITA」）にて共同開発した「アバターシステム」が日本生命保険相互会社（本社：大阪府大阪市、代表取締役社長：清水 博、以下「日本生命」）に導入されましたのでお知らせいたします。

■ 国内大手生命保険会社で導入決定！



外部環境の変化等による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する中、2024 年 1 月 15 日から日本生命では、年金保険の Web 販売（スマホ年金）が開始されることに伴って、オンラインでも気軽に相談できるスキームとして、アバターシステムが導入されました。

日本生命では、今回のアバターシステムの導入と併せ、当社が保険相談に最適化するよう独自で開発したオンライン保険相談システム「Dynamic OMO」の導入も行い、従来よりもお気軽に保険のご相談をいただくことができるようになります。また、「アバターの方が心を開いて話しやすい」という特長から、初対面の人と話すことが不安な方でも、安心してお話いただくことのできる環境をご用意いたしました。

「アバターシステム」は、保険会社では3社目の導入となり、保険の相談窓口だけではなく、実際に保険を検討するお客さまとオンライン面談を行うなど、「アバターシステム」の活用範囲は順調に拡大しています。今後も引き続き、昨今の生活様式の変化に即した新たなコミュニケーションツールとして、「アバターシステム」がお客さまのニーズにお応えし、顧客満足度の向上に繋げてまいります。

・その他にも多数の企業が導入を検討中！

現在多くの保険会社や保険代理店で「アバターシステム」の導入をご検討いただいております。社員のプライバシーを保護できるだけでなく、働く時間や場所、身体的な制約がなくなり、子育て中の人や障がいを持った人、高齢の人など、多くの方に雇用機会を提供することにもつながります。また、お客さまによっては生身の人間よりもアバターの方が話しやすく、気兼ねなくプライベートについても相談できるなどのお声を多数頂戴しており、「アバターシステム」の可能性が高く評価されております。

■ 「アバターシステム」による保険相談の概要

当社と提携する AVITA 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 の取り組みや石黒研究室の実証実験では、初対面の人間よりも、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「アバターシステム」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、「アバターシステム」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「アバターシステム」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「アバターシステム」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 が提供する「アバターシステム」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」を組み合わせた「アバター×オンライン保険相談」を保険業界に普及させ、「アバターシステム」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「デジタルトランスフォーメーション」と「アバター」

日本の保険販売は、長年対面での販売を主として発展してまいりました。昨今の生活様式の変化やコロナ禍の影響に伴うお客さまとの接点の多様化、またデジタルトランスフォーメーションの発展により、保険業界においても、保険相談・契約手続きにかかるお客さまのニーズが多様化してきております。

「保険商品・サービスについては専門家に相談したい」「事故対応などについては人からのアフターフォローが欲しい」といった人を介したコミュニケーションのニーズがある一方、オンラインを活用してより利便性の高いサービスを求める声がございます。

当社はサービスの在り方が変化していくという認識のもと、お客さまからのさらなるニーズにお応えするべく、AVITA と提携し、アバターを用いた保険募集やプロモーションの開発を共同で進めてまいりました。今後もアバターの可能性を追求し、保険業界にさら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。

■日本生命保険相互会社の概要

所在地：大阪府大阪市中心区今橋 3-5-12

社名：日本生命保険相互会社

代表取締役社長：清水 博

URL：<https://www.nissay.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。

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：大阪市中心区瓦町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 S N S：[facebook](https://www.facebook.com/advancecreate)

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

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

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



以 上