

令和6年2月19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) 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

ライフネット生命保険で「アバター」を正式導入
～保険業界でオンライン面談×アバターが拡大、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/>）とライフネッ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：森 亮介、以下「ライフネット生命」）は、お客さま接点のデジタルトランスフォーメーション（以下、DX）を推進するための新たな取り組みを開始することをお知らせします。



■ 背景・経緯

昨今のコロナ禍等の環境変化等により、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（本社：東京都品川区、代表取締役 CEO：石黒 浩、以下「AVITA」）と共同で提供を開始したアバターシステムをライフネット生命が導入し、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

2024年2月19日より、ライフネット生命においてアバター接客を活用した保険相談窓口を開設いたします。

従来は電話やチャットでお客さまから保険のご相談やご質問等を承っていましたが、「心を開いて話しやすい」というアバターの特長を活かし、より快適な環境でご相談いただくための新たなコミュニケーション窓口として、アバターがお客さまからいただいた保険に関する簡単なご相談やご質問にお答えしてまいります。

アバターシステムの導入により、保険に興味はあるものの何から聞いて良いのかわからないお客さまや、保険に関する不安や疑問を持っているお客さまに、安心してお気軽にご相談いただける窓口をご用意し、保険選びのサポートをすることで、顧客満足度の向上に繋げてまいります。

※サービス開始時点では配信を限定し、一部のお客さまのみがご利用いただける環境となっております。

■ アバター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、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 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」をライフネット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「DX」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 DX 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。

■ ライフネット生命の概要

所在地：東京都千代田区麹町二丁目 14 番地 2 麹町 NK ビル

社名：ライフネット生命保険株式会社

代表取締役社長：森 亮介

URL：<https://www.lifenet-seimei.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 S N S：[facebook](https://www.facebook.com/lifenetseimei)

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

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

[LINE](https://line.me/tv/p/@lifenetseimei)



以 上