

令和6年1月25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

【ネット型損保初】三井ダイレクト損保で「アバターシステム」を正式導入！

～オンライン面談×アバターがネット型損保にも波及、

ニーズの多様化を見据えさらなる拡大へ～

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」）が共同開発した「アバターシステム」について、三井ダイレクト損害保険株式会社（本社：東京都文京区、取締役社長：河村 隆之、以下「三井ダイレクト損保」）にて、正式導入されましたのでお知らせいたします。



■ ネット型損害保険会社で初めて導入決定！～アバターによる"強くてやさしい"接客体験の創出～

この度、当社と AVITA が共同開発した「アバターシステム」が、かねてより様々なデジタルツールを取り入れお客さまの利便性向上に積極的に努めてきた三井ダイレクト損保にて、正式に導入されました。三井ダイレクト損保は、今回の「アバターシステム」の導入で、最先端のデジタル技術を駆使して、お客さまひとりひとりのニーズに合わせた体験・価値のさらなる向上を図ります。「アバターシステム」を利用した新サービス「アバターコンシェルジュ相談」は、2023年12月より運用を開始、三井ダイレクト損保内の公式サイト (<https://www.mitsui-direct.co.jp/>) の右下「チャットで質問」より相談予約が可能です。

「アバターシステム」は、ネット型損害保険会社では1社目の導入となり、生命保険会社だけでなく保険業界全体に波及しております。また、「初対面の人と話すことが不安な方でも、アバターの方が安心して

心を開いて話しやすい」という特長が高く評価されております。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」がお客様のニーズにお応えし、顧客満足度のさらなる向上に寄与してまいります。

・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こと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、三井ダイレクト損保をはじめとする多くの提携先と協力しながら、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。

■三井ダイレクト損害保険株式会社の概要

所在地：東京都文京区後楽 2 丁目 5 番 1 号

社名：三井ダイレクト損害保険株式会社

取締役社長：河村 隆之

URL：<https://www.mitsui-direct.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](#)

[Instagram](#)

[X](#)

[LINE](#)



以 上