

News Release

報道関係者各位

2019年09月18日
りらいあデジタル株式会社

アクサダイレクト生命導入の「みらいちゃん」、「KARTE」と連携 お気軽に質問いただける快適なお問い合わせ環境が実現

りらいあデジタル株式会社(本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：向川 啓太、以下「りらいあデジタル」)は、アクサダイレクト生命保険株式会社(本社：東京都千代田区、代表取締役：住谷 貢、以下「アクサダイレクト生命」)に導入しているバーチャルエージェント®「ロボットアドバイザー みらいちゃん」(以下「みらいちゃん」)に株式会社プレイド(本社：東京都中央区、代表取締役CEO：倉橋 健太、以下「プレイド」)が提供するCXプラットフォーム「KARTE(カルテ)」と連携し、リニューアルしたことをお知らせいたします。

アクサダイレクト生命は日本初のインターネット専門生命保険会社です。保険業界でもいち早くバーチャルエージェント®をご導入いただき、「みらいちゃん」はこれまでもお客様の保険に対するデリケートな質問に対応しています。今回、より快適なお問い合わせ環境をお客様に提供すべく、連携をいたしました。

「みらいちゃん」はこれまで、保険商品や給付金・保険金の支払いに関する様々な質問へ対応し、質問解決率(質問に対する回答が表示される割合)は90%以上を維持しておりました。一方で、2018年5月よりKARTEのコミュニケーション機能である「KARTE Talk」によるWebチャットサービス(有人チャット)の提供を始められてからは、お客様からのWebチャットによるお問い合わせが増加。カスタマーアドバイザーが全てのお問い合わせに対応することが難しい、営業時間外は対応ができない、といった課題が出てきました。そこで今回、KARTE Talkとバーチャルエージェント(R)を連携させ、お問い合わせの一次対応は「みらいちゃん」が24時間365日に対応、「みらいちゃん」の回答にご満足いただけない場合やより詳しい情報を知りたい場合は、営業時間内であればWebチャットサービスに対応を切り替えることができるようリニューアルを行いました。

【みらいちゃんとカスタマーアドバイザーの連携フローイメージ】



これにより、お客様がお手持ちのスマートフォンやPCから、お気軽に質問いただけるシームレスで快適なお問い合わせ環境が実現しました。

りらいあデジタルは引き続き、ビジネスパートナーとしてお客様企業の信頼に応えるべく、バーチャルエージェント®での顧客体験の提供によるカスタマー・エクスペリエンスの向上、デジタル接客の幅広い活用に向けて、取り組んで参ります。

<関連リンク>

ロボットアドバイザー みらいちゃん

<https://www.axa-direct-life.co.jp/help/faq/index.html>

KARTE Talk

<https://karte.io/product/talk/>

【りらいあデジタル 会社概要】

商号 : りらいあデジタル株式会社 (Relia Digital, Inc.)

所在地 : 〒151-8583 東京都渋谷区代々木2-2-1 小田急サザンタワー 16F

設立 : 2018年10月

代表者 : 代表取締役社長 向川 啓太

事業内容 : 最先端の対話型テクノロジーを活用したチャットボットサービス

「バーチャルエージェント®」を主軸とした、高品質なデジタルエクスペリエンスを実現するためのコンサルティングおよび構築・運用サービスの提供

URL : <https://www.relia-digital.com/>

【プレイド 会社概要】

商号 : 株式会社プレイド (PLAID, Inc.)

所在地 : 東京都中央区銀座6-10-1 GINZA SIX 10F

設立 : 2011年10月

代表者 : 代表取締役CEO 倉橋 健太

事業内容 : CXプラットフォーム「KARTE」の開発・運営

CX特化型メディア「XD (クロスディー)」の企画・運営

CXカンファレンス「CX DIVE」の企画・運営

URL : <https://plaid.co.jp/>

【問い合わせ先】

りらいあデジタル株式会社 PR/広報担当 大柳 Tel : 03-6859-4038