

令和元年 7 月 5 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)
(連絡先) 総合企画部長 高田 尚
電話 06-6204-1193

人とテクノロジーを深化させ進化する会社

テキストコミュニケーションによる保険相談予約シェアが 20% 超え

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、以下「当社」）のコンタクトセンター部門で獲得した保険相談予約の中で、LINE、SMS、チャット等のテキストコミュニケーションツールを使用し獲得した保険相談予約のシェアがこの度 20% を超えるまで拡大してまいりましたので、お知らせいたします。

記

■ コンタクトセンター部門の概要

当社のコンタクトセンター部門では、Web サイト等から保険商品の資料請求をいただいたお客様に様々なコミュニケーションツールを経由して保険の相談予約を承っております。従来、そのコミュニケーション手法のほとんどは電話によるものでしたが、スマートフォンや SNS の普及によりコミュニケーション手法の多様化が進む現代社会の中で電話だけに偏った手法では、お客様とのスムーズなコンタクトがなかなか進まないという状況が広がってきています。

そこで当社では、20 数年に渡る通販保険代理店としての実績と経験に加え、LINE、SMS、チャット等のテキストコミュニケーションツールを経由することにより、お客様とのよりスムーズなコンタクトを実現すべく様々なノウハウを蓄積してまいりました。

その結果、少しずつ電話によるコミュニケーションからテキストコミュニケーションに移行が進み、この度そのシェアが 20% を超えるところまで拡大してまいりました。

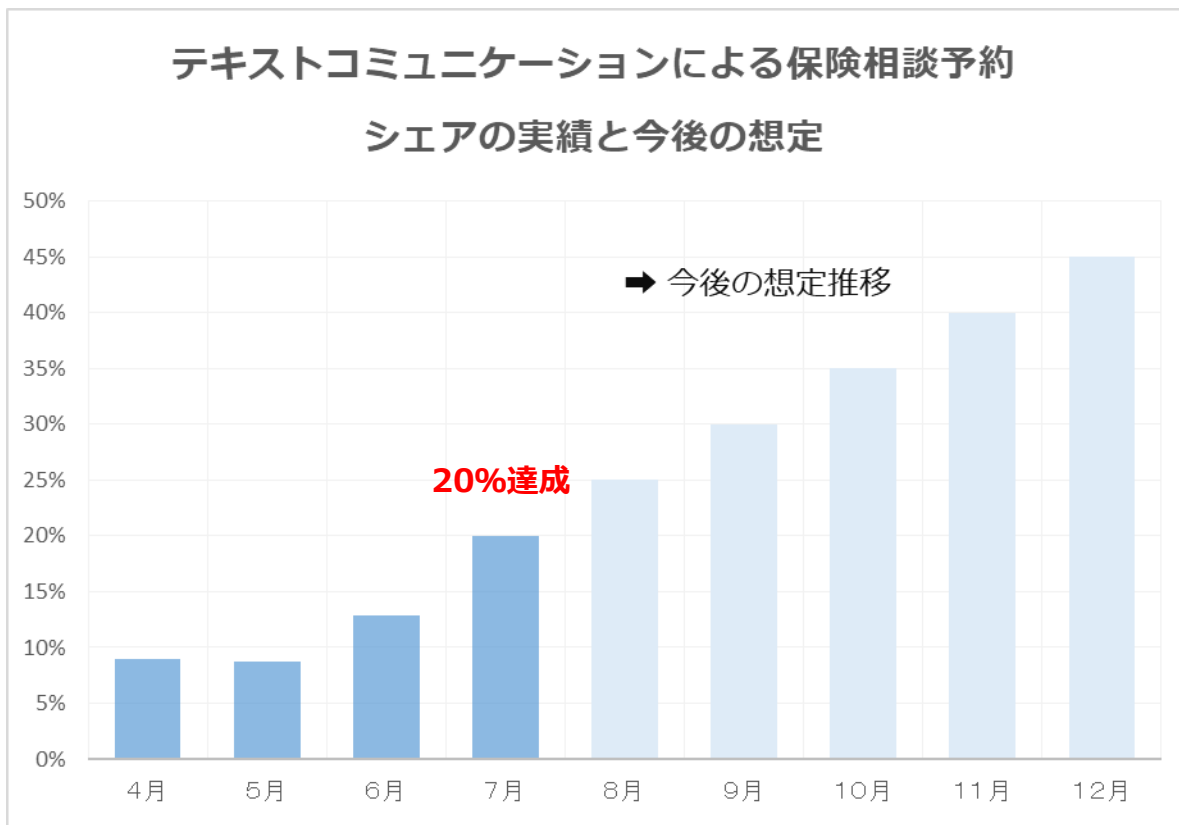
■ 今後の展開

当社では、ロボット化、AI 化を含め SMS や LINE 等のテキストコミュニケーションツールに様々なテクノロジーを付加することにより、お客様との更にスムーズなコンタクトを実現してまいります。

コンタクトセンター部門での相談予約の中で、テキストコミュニケーションツールにより獲得する保険相談予約のシェアを順次拡大し、年内には過半数を占めることを目指してまいります。

また、これらのノウハウを他の保険会社や保険代理店の顧客に対する保全業務を請け負う「BPO 事業」にも活用し、業容の拡大に取り組んでいきたいと考えております。

■ テキストコミュニケーションによる保険相談予約シェアの実績と今後の想定



以 上