

2021年 6月 29 日

公式サイトにて「お客さま WEB 手続きサービス」と 「チャットボットによるお客さまコミュニケーションサービス」を開始

ネオファースト生命保険株式会社（代表取締役社長：徳岡裕士、以下「当社」）は、お客さまのお手続きの利便性を向上するべく、2021年7月1日（木）より「お客さまWEB手続きサービス」を、同7月6日（火）より「チャットボットによるお客さまコミュニケーションサービス」を、それぞれ公式サイトにて開始いたします。

これにより、WEB上で、24時間365日いつでも、住所変更等の特にお申し出の多いお手続きが可能となります。また、「チャットボット」の仕組みを導入することにより、各種お手続きに関するお問い合わせについても、24時間365日いつでも、スピーディに回答いたします。なお、照会が完結しなかった場合は、WEBでのお問い合わせやコンタクトセンターへのお問い合わせのご案内を行います。

各サービス内容の詳細につきましては、別紙にてご確認ください。

私たちネオファースト生命は、第一生命グループの一員として2015年8月に新規事業をスタートさせた生命保険会社です。

今年度より、中長期ビジョンを新たに「Wellness～ “もっと自分らしく” ～を応援する。」と制定し、この中長期ビジョンの達成に向けて、機能的な価値に加えて、心理的・感情的な価値においても、お客さまの期待を超えたレベルでの体験価値（＝CX（Customer Experience））を提供し、お客さまに「利用して良かった」「ネオファースト生命、いいね！」とっていただけるような商品・サービスの提供を、従業員一丸となって目指してまいります。

※Wellness＝お客さまが「安心」や「幸せ」を実感して「ココロとカラダが充実した状態」であること

以上

別紙

【お客さま WEB 手続きサービス】

1. 概要

当社の公式サイト上に「お客さま WEB 手続きサービス」を新設し、これまでコンタクトセンター等を經由してご利用いただいたお手続きのうち、特にお申し出の多いお手続きについて、WEB 上でお客さまご自身が 24 時間 365 日、いつでも手続き可能となります。

あわせて、サービス内容と認証方法を解説する動画を当社 HP 上に掲載いたします。

2. 利用開始日

2021 年 7 月 1 日（木）より

3. 対象のお手続き

開始時に可能なお手続きは下表の通りです。今後、対象のお手続きを順次拡大する予定です。

対象手続き	内容
住所・電話番号の変更	契約者さま・被保険者さまのご住所・お電話番号を変更出来ます。
保険料払込方法の変更	保険料の払込方法（経路・回数）の変更、指定口座・クレジットカードの変更、クレジットカード有効期限の更新が出来ます。
生命保険料控除証明書の再発行	「生命保険料控除証明書」を再発行出来ます。

4. 対象のお客さま

契約者ご本人さまのみとなります。ただし、未成年・法人のお客さまは利用対象外となります。

5. ご利用方法

証券番号・生年月日・当社登録済電話番号をご入力いただき、当社にご登録済の電話番号での着信認証を行なう二段階認証となります。

ご利用いただくにあたり、ID・パスワードの発行は必要ありません。

6. 画面イメージ（一部抜粋）

認証画面	お手続き画面 (住所・電話番号の変更)
	

※ 上記イメージは開発中のものであり、実際のものとは異なる可能性があります。

【チャットボットによるお客さまコミュニケーションサービス】

1. 概要

ご契約後の各種お手続きに関するお問い合わせについて、「チャットボット」が24時間365日、スピーディに回答します。照会が完結しなかった場合は、WEBでのお問い合わせやコンタクトセンターへのお問い合わせのご案内を行います。

2. チャットボットとは

お客さまが質問内容を選択またはテキストで問い合わせると、「チャットボット」が自動応答する仕組みのことで、「チャット（会話）」をする「ボット（ロボット）」の意味

「チャットボット」がお問い合わせ内容を理解し、考えられる質問の選択肢や回答を明示すると共に、「お客さまWEB手続きサービス」へのご案内など、各種お手続きをサポートいたします。

3. 利用可能ページ

当社公式サイト内の「ご契約者さま」ページ、「お問い合わせ」ページ、「よくあるご質問」ページにて利用いただけます。今後、対象のページを順次拡大していく予定です。

4. イメージ

The image shows a screenshot of the Neofirst Life website. The main navigation bar includes links for '資料請求' (Request for materials), 'インターネットでお申込み' (Apply online), and '加入済のお客さまのお手続き' (Apply for services if you are already a member). The 'ご契約者さま' (Policyholder) page is displayed, featuring sections for '各種お手続き一覧' (List of various services), '保険金・給付金のご請求' (Request for insurance/payout), and 'お客さまWEB手続きサービス' (Customer Web Service). A red box highlights a chatbot icon in the bottom right corner of the page. Below the screenshot, three chatbot interaction scenarios are shown:

- <FAQ機能>: A chatbot window titled 'チャットで質問をどうぞ' (Please ask questions via chat) with a '引っ越しました' (I moved) button. The chatbot asks '住所の変更について、以下の中に質問がありますか?' (Regarding address change, do you have a question in the following?). The user selects '引っ越しました'.
- <お客さまWEB手続きサービスへ誘導>: A chatbot window titled 'チャットで質問をどうぞ' (Please ask questions via chat) with a '住所・電話番号が変更になりました' (Address/phone number has changed) button. The chatbot asks '住所・電話番号の変更が完了しました。ご契約の「お客さまWEB手続きサービス」よりお問い合わせいただくか、コンタクトセンターへご連絡ください。' (Address/phone number change is complete. Would you like to contact us via the 'Customer Web Service' or contact the contact center?). The user selects 'お客さまWEB手続きサービス'.
- <お役立ち度の確認>: A chatbot window titled 'チャットで質問をどうぞ' (Please ask questions via chat) with a 'チャットサービスは評価しました' (I evaluated the chat service) button. The chatbot asks 'ご評価いただき、ありがとうございます。お役に立ちましたか?' (Thank you for your evaluation. Did it help?). The user selects '役に立ちました' (It was helpful).