

2021年6月14日

Efma 主催 “Innovation in Insurance Awards” を 2 年連続で受賞

アフラック生命保険株式会社（代表取締役社長：古出 眞敏）は、Efma*がアクセントゥアと共催する “Innovation in Insurance Awards” において、“Customer Experience 2021” の銅賞（第三位）に選ばれ、昨年の “Global Innovator” の受賞に続き、2 年連続の受賞となりました。

“Innovation in Insurance Awards” は、保険業界における企業の革新的なイノベーションの取り組みを紹介し、促進することを目的に 2016 年に創設されました。第 6 回目となる今年には世界 55 カ国、290 社から寄せられた合計 460 件の応募の中から “Customer Experience 2021” 部門において当社の取り組みが選ばれました。

“Customer Experience 2021” は、お客様との関係性構築を大幅に改善するイノベーションを創出した企業に贈られる賞で、当社の「3D アバターチャットボット」が高く評価され、今回の受賞となりました。この「3D アバターチャットボット」は、当社のオフィシャルホームページ上で、お客様のお問い合わせを AI が解析し、3D アニメーションのオペレーターが動作と発話で自動応答するサービスです。これにより、当社のコールセンターの営業時間外にお問い合わせができない等のペインポイントを解消し、お客様のライフスタイルに合わせた新たなサービスの提供が実現できました。



当社は、「Aflac VISION2024」に掲げる「生きる」を創るリーディングカンパニーへの飛躍を目指して、中期経営戦略（2020~2022 年）の実現に取り組んでいます。そのために、昨年 9 月に当社独自の DX 戦略「DX@Aflac」を策定し、さまざまなデジタルイノベーションの創出に取り組んでいます。

当社は、これからもコアバリュー（基本的価値観）に基づく DX 戦略「DX@Aflac」の推進を通して、ステークホルダーと共有できる価値を創出しながら、さらなる企業価値の向上を実現していきます。

* 銀行と保険会社のイノベーションと変革を推進することを目的として、1971 年に設立された非営利団体。