

2022年4月28日

## ADaaS — Aflac Digital as a Service — の開始について ～デジタルテクノロジーの活用による新たな体験価値の提供～

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、デジタルテクノロジーを最大限に活用した新たなサービスとして ADaaS/Aflac Digital as a Service（以下、ADaaS：アダース）の提供を開始します。

ADaaSとは、アソシエイツ（販売代理店）やビジネスパートナー、お客様へ提供するクラウド型のデジタルサービスプラットフォームです。

近年のデジタルテクノロジーの進化、また昨今の新型コロナウイルス感染症の拡大によって、生活環境や商習慣などが急速かつ大きく変化する中で、社会におけるデジタルトランスフォーメーション（DX）が加速しており、人々の行動変容と価値観の多様化が進んでいます。このような変化の激しい環境においては、進展するデジタルテクノロジーを活用し、迅速に対応することが求められています。

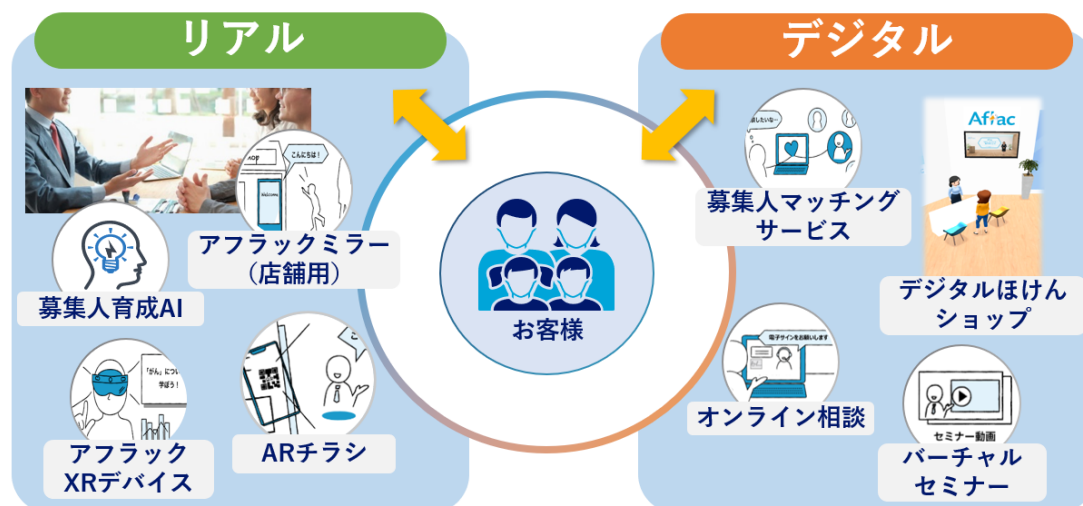
こうしたなか当社では、多様化するニーズにお応えし、お客様に新しい体験価値を提供するため、アソシエイツ向け、ビジネスパートナー向け、お客様向けのすべてのデジタルサービスをひとつのクラウドサービスプラットフォームとして束ね、「ADaaS」と名付けました。このデジタルクラウドサービスは、ご利用者がサービスメニューの中からご希望のサービスだけを選択して利用することができます。本サービスは一部のアソシエイツから導入を開始し、順次拡大を予定しています。

この取り組みは、リアルとデジタルが融合した環境でのすべてのお客様接点において、一貫性を持った体験価値をお客様へ提供し、感動的なユーザー体験を創出するとともに、アソシエイツやビジネスパートナーの効率的・効果的な営業活動とその他業務を支援することを目的とするものです。

当社は、創業以来、脈々と受け継ぐコアバリュー（基本的価値観）に基づく CSV 経営を実践しており、これからもステークホルダーに対する共有価値の提供を実践しながら、「Aflac VISION2024」で掲げる「生きる」を創るリーディングカンパニーへの飛躍に向けた持続的な成長を目指して DX を推進していきます。

## 【ADaaS の概要】

リアルとデジタルを融合し、すべてのお客様接点において一貫性を持った体験価値を提供するため、効果的・効率的な営業活動をサポートする最適なデジタルサービスを提供します。



## 【ADaaS で提供するサービスラインナップ】

	サービス名	概要
①	アフラックのオンライン相談	場所に制約されない、非接触型の保険募集プロセス。画面共有で保険商品の説明・提案し、電子署名で申込完了までの手続きをWEB上で完結させる。
②	営業サポート AI	お客様対応時に AI が良好事例等を基に最適な話法や資材を募集人へ提示することで、安定した募集品質の維持を可能とする。
③	募集人教育 AI	募集人育成の一環で行われるロールプレイングのお客様役を AI が代替することで、自学自習できる環境を創出する。
④	アフラックミラー (店舗用) *1	店頭、店舗内に設置したミラー型 IoT 機器に様々なコンテンツ (保険料試算、肌診断など) を映し、お客様の興味や関心を引くことで来店誘致をサポートする。
⑤	AR*2 チラシ	チラシに印刷した二次元コードから、AR 技術を使ったサービスにアクセスでき、アバターによる音声や動画を用いて商品の情報を伝える。
⑥	AR 名刺	名刺に印刷した二次元コードから、AR 技術を使ったサービスにアクセスでき、アバターによる音声や動画を用いて募集人のプロフィールや店舗の情報を伝えるなど。
⑦	AR ゲーム	AR 技術を使ったゲームで、店舗での待ち時間や自宅でも気軽に楽しんでいただくことができる。
⑧	デジタルほけんショップ	WEB 上にアソシエイツ・ビジネスパートナーの店舗を開設し、健康や保険、生活に関する情報提供、セミナーの告知、募集人との面談予約、オンライン面談などが可能となる。

⑨	募集人マッチングサービス	お客様の趣味、趣向や要望、地理的な状況とアソシエイツ・ビジネスパートナー及び募集人の特性を考慮し、お客様に最適な募集人をAIが判断し、お客様に最適な募集人を紹介する。
⑩	アフラックXRデバイス	保険への関心を醸成するためにMR*3VR*4が体験できるデバイスを活用し、視覚的、直感的にわかりやすい3Dコンテンツを提供してお客様の理解を促進する。

\*1 当社は、ゼネラ株式会社が製造・販売する「アフラックミラー」に保険や健康にまつわるアプリを提供する

\*2 **Augmented Reality**（拡張現実）：仮想空間の情報やコンテンツを現実世界に重ね合わせて表示することにより、現実を拡張する技術

\*3 **Mixed Reality**（複合現実）：現実世界の形状などをデバイスが把握し、それらにデジタル映像をぴったりと重ね合わせる技術

\*4 **Virtual Reality**（仮想現実）：視界を覆う没入型のゴーグルを用い、完全にデジタル映像の世界に入り込むことが出来る技術

① 【ADaaS で提供するサービスイメージ】 アブラックのオンライン相談

**時間・場所に制約されない、  
非接触での新たな保険申込プロセスを提供**

オンラインで資料を共有・保険申込

「生きるためのがん保険Days1 ALL-in」は、がんに関する治療費に加え、治療関連費も幅広くまとめて保障する保険です（所定の支払事由に該当する必要があります）。

特約1	多様化するがん治療をまとめて保障します。また、長期にわたる治療費もしっかりと保障します。	治療給付金	がん先進医療給付金 がん先進医療一時金
特約2	入院時の個室ベッド代や食費までの交通費などの治療関連費も保障します。	がん先進医療一時金	がん先進医療一時金

がん治療にかかる費用

デジタル化された手続き



経済社会の情報化促進への貢献が認められ、  
令和三年度「情報化促進貢献個人等表彰」経済産業大臣賞を受賞

② 営業サポート AI

**お客様対応時の支援や成功要因の抽出・展開により  
お客様対応を高度化**



お客様

会話内容

音声トーン

アドバイス

解析

営業ノウハウをモデル化

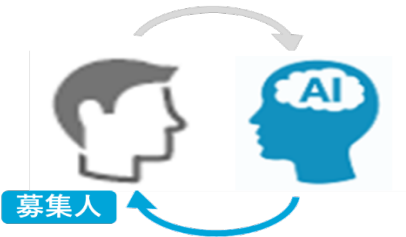
コールセンター

ベテラン募集人

経験の浅い募集人の営業活動を支援

③ 募集人教育 AI

**募集人の育成機会を創出するだけでなく、  
評価や指導の均質化や省人化を実現**



募集人

ロープレにおいてAIがお客様役を代替し、均質化された評価を行う

「基本話法を習得したか」を評価

話し方による評価


対話内容のテキスト化・記録

新規募集人の早期戦力化、およびアソシエイツの  
新規募集人の受け入れキャパシティの増加

④ アフラックミラー（店舗用）

**店頭のお客様へ新たな顧客体験を提供し、  
来店のきっかけを創出**

**アフラックミラー**




店頭にミラーを設置


保険料  
シミュレーション



相性診断



肌診断



...

関心を引くコンテンツ

**ミラーに搭載された様々なコンテンツを通じ、  
お客様のご関心を引く、お声がけの機会を得る、などの接点を創出**

⑤ ARチラシ／⑥AR名刺／⑦ARゲーム

**ARを活用したデジタルパンフレットや  
ゲームコンテンツを提供し、  
来店・保険相談のきっかけやお客様との接点を創出**

QRコード読み取り

ARで新たな体験を提供





**AR  
(拡張現実)**



**新たな体験を提供し、お客様の来訪・相談を誘致**

⑧ デジタルほけんショップ

**デジタル空間上に店舗を開設し、  
新たな顧客接点を創出**

店舗開設

バーチャル  
セミナー

募集人  
マッチングサービス

オンライン相談



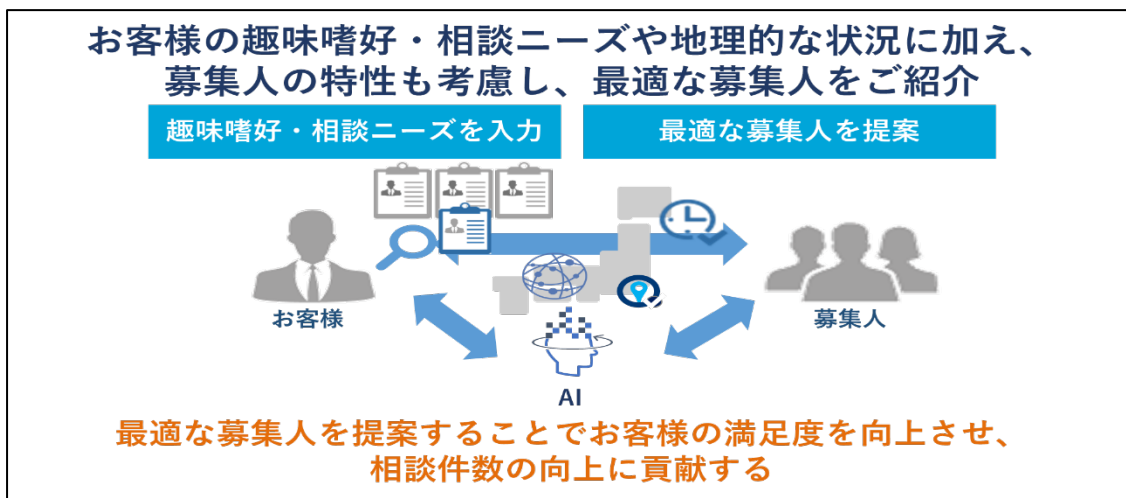



お客様  
募集人



**お客様の保険加入ニーズを醸成し、募集人との接点を創出**

⑨ 募集人マッチングサービス



⑩ アフラック XR デバイス

視覚的・直感的にわかりやすい3Dコンテンツを提供し、  
がん検診受診を促進

がんを知る教室      スマートグラス

代理店店舗内にスマートグラスを配置し、  
お客様へがんについての理解を深める機会を提供

介護の疑似体験を通じて、  
介護が必要になった際の備えの重要性をご理解いただく

介護コンテンツ      XRデバイス

介護現場での食事シーンを360°映像で  
体験できるコンテンツ

代理店店舗に配置し、  
介護についての理解を深める機会を提供