

日本では生命保険業界初\*1  
**当社ホームページにナビゲートシステム“バーチャルエージェント”を導入**  
 ナビゲーターがお客さまの問い合わせに回答し、解決に向けてお手伝い

「世界No.1\*2の保険ブランド」アクサグループのインターネット専業生命保険会社であるネクスティア生命保険株式会社(本社:東京都千代田区、代表取締役社長:今井隆、URL:http://www.nextialife.co.jp/)は、2012年9月12日(水)より、当社ホームページ内をわかりやすくナビゲートする日本の生命保険業界初\*1のサービス、バーチャルエージェントを導入いたします。

\*1 当社調べ(2012年9月) \*2 インターブランド社「BEST GLOBAL BRANDS2011」より

バーチャルエージェントとは、webサイト上などにおいて知りたいことをテキスト入力すると、人工知能が適切な回答や案内をしてくれるウェブシステムのことです。ネクスティア生命ホームページでは、ナビゲーションウィンドウ内の入力ボックスに打ち込まれたお客さまの質問に対し、カスタマーサービスセンターの女性キャラクター「みらい」がお客さまと“会話”しながら、適切なページへ案内いたします。これにより、お客さまの「〇〇を知りたいがどのページに行ったらよいかわからない」といった悩みの解決に向けたお手伝いが可能となります。

### ＜バーチャルエージェント「みらい」との会話イメージ＞

ホームページ(<http://www.nextialife.co.jp/>)内のバナーをクリックすると、「みらい」がポップアップ表示されます。

**みらい:**  
お困りの内容を短い文章で入力し、『質問する』ボタンをクリックしてください。  
**お客さま:**  
保険プラン と入力

**みらい:**  
保険についてのどのようなお問い合わせか、詳しく教えていただけますか?  
**お客さま:**  
例示された質問から「私に合う保険はある?」をクリック。※入力ボックスへの直接入力も可能です。

**みらい:**  
お客さまに合う保険についてですね。こちらのページでは、3ステップでお客さまに合う保険をアドバイスさせていただいております。どうぞご利用ください。  
**お客さま:**  
表示されたページを利用する。

ネクスティア生命では、今後もお手続き等の利便性向上、ホームページの情報充実、お客さまへのサービス改善を行い、より快適に生命保険のご検討・ご加入およびお手続きをいただける質の高い保険会社を目指してまいります。

### ■お客さまのお問い合わせ先

カスタマーサービスセンター 0120-953-831

月～金 9:00～22:00 土・日・祝日 9:00～18:00 (年末年始の当社休業日を除く)

#### ネクスティア生命について

ネクスティア生命は 2008 年 4 月 7 日に日本初のインターネット専業生命保険会社として誕生した、AXA のメンバーカンパニーです。インターネット技術を活用した効率的な運営(少人数、ペーパーレス、営業用の店舗を持たないことなど)により、お求めやすい保険料で生命保険をご提供しています。

#### AXAについて

AXAは保険および資産運用の分野で世界をリードし、世界各国に 1 億 100 万人のお客さまを持つグローバル企業です。国際会計基準に基づく 2011 年度通期の売上は 861 億ユーロ、アンダーライニング・アーニングス(基本利益)は 39 億ユーロ、2011 年 12 月 31 日時点における運用資産総額は 1 兆 790 億ユーロにのびります。AXAはユーロネクスト・パリのコンパートメントAに上場されており、AXAの米国預託株式はOTC QXプラットフォームにて取引されています。また、ダウ・ジョーンズ・サステナビリティ・インデックス(DJSI)や FTSE4GOODなどの国際的な主要SRIインデックスの構成銘柄として採用されています。詳細は[www.axa.com](http://www.axa.com)をご参照ください。

～本件に関するお問い合わせは下記までお願いいたします～

ネクスティア生命保険株式会社 企画部広報課

TEL:03-5210-1540 FAX:03-5210-1542 E-mail:[communication@nextialife.co.jp](mailto:communication@nextialife.co.jp)

<http://www.nextialife.co.jp/>