

公式サイトでオンラインナビゲーター

アバターEmmaの顧客サポート開始

アクサダイレクト生命は2021年12月16日、顧客に対するより利便性の高いデジタル体験の提供を目的として、公式ウェブサイトで顧客をサポートするアバター。Emmaの主なサービス内容は①「アクサの脳トレ」コンテンツの提供②マイページを「Emma by アクサ」ヘリニューアル③ウェブチャットのアイコンとして

て登場。①では、認知症予防・健康寿命の延伸のサポートを目指して、世界的な脳科学の第一人者、(株)NEU取締役CTO（東北大学加齢医学研究所）の川島隆太博士監修によるゲームコンテンツ「アクサの脳トレ」を提供。Emma登場に先立ち21年9月から同社の公式ウェブ

サイトからも利用できるようになってい。②では、顧客専用ページを「Emma by アクサ」に改名。これまでと同様に、契約内容の確認や登録情報の変更、病気・ケガによる給付金請求などをオンライン上で手続きできる。③では、保険選びや手続き関連など顧客からの質問に、ロ

ボットおよびカスタマーアドバイザーがEmmaアイコンを通じて答える。Emmaは、アクサのビジョン「Partner to Partner」単に保険金をお支払いするだけの会社から、より良い人生、より良い社会のために皆さまに寄り添うパートナーになる」を実現

するためのシンボルとして、アクサ・ホールディングス・ジャパン傘下各社（アクサ生命、アクサ損保）でも共通して導入しているもの。アクサダイレクト生命への導入を機に、ONE AXAとしてEmmaを中心とする顧客接点を展開するとしている。