

2023年3月1日

「MYほけんページ」の利便性向上に向けた新たなサービスの提供について


明治安田生命保険相互会社（執行役社長 永島 英器）は、お客さま専用サイト「MYほけんページ」に、AI自動応答機能「チャットボット」（PKSHA Chatbot）と「リアルタイムフィードバック」（Moment Reaction<β版>）を新たに提供しました。

「チャットボット」（PKSHA Chatbot）は、お客さまの質問に自動でお答えするだけでなく、希望するページへのリンクを貼付し、直接遷移できることで、操作に迷われたお客さまをサポートいたします。また、「リアルタイムフィードバック」（Moment Reaction<β版>）は、アイコン評価やコメントを通じた操作性やデザインへのフィードバックをリアルタイムに収集することで、「MYほけんページ」の継続的なUI改善に取り組みます。

当社は「信頼を得て選ばれ続ける、人に一番やさしい生命保険会社」をデジタル領域においても実現するため、今後もお客さまの体験価値向上をめざしたサービスの拡充・魅力向上に努めてまいります。

<新たなサービスの概要>

(1) チャットボット（PKSHA Chatbot）（注1）

機能	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お客さまからの質問に対する自動回答機能</li> <li>・お客さまの希望するページへの誘導および遷移機能</li> <li>・特に多い質問への予想質問設定機能</li> </ul>
画面イメージ	
提供会社	株式会社 PKSHA Workplace 株式会社 PKSHA Communication

【ご照会先】  
 広報部 広報グループ TEL 03-3283-8054

明治安田生命保険相互会社 〒100-0005 東京都千代田区丸の内2-1-1



(2) リアルタイムフィードバック (Moment Reaction<β 版>) (注1・2)

<p>機能</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・サービスのUI/UXに対する絵文字による評価機能</li> <li>・コメント入力によるフィードバック機能</li> <li>・リアルタイムでのお客さまからのフィードバック確認機能</li> </ul>
<p>画面イメージ</p>	
<p>提供会社</p>	<p>株式会社プレイド</p>

(注1) 凸版印刷株式会社にサービスの運用を支援いただいております

(注2) CX (顧客体験) プラットフォーム「KARTE」の一機能  
「KARTE」の詳細: <https://karte.io/>

以上