

2025年1月21日

「デジタルヒューマン」による対話型自動応答サービスの開始について

明治安田生命保険相互会社（執行役社長 永島 英器）は、お客さまの発話（音声）を認識することで、24時間365日いつでもお問い合わせ^{（注1）}に対応できる対話型自動応答サービス「デジタルヒューマン」を導入いたしました。

当サービスは、デジタルヒューマン株式会社（所在地：兵庫県芦屋市、代表取締役 荒尾和宏）と共同で開発した明治安田オリジナルの「デジタルヒューマン」であり、本物の人と対話しているかのようなリアルな体験を提供します。

当社ではこれまでも「AIチャットボット」を導入しており、お問い合わせの内容を文字入力することで、24時間365日いつでもお客さまが知りたい情報を提供していましたが、「デジタルヒューマン」は発話（音声）にも対応することで、文字入力が苦手なお客さまのニーズにもお応えします。

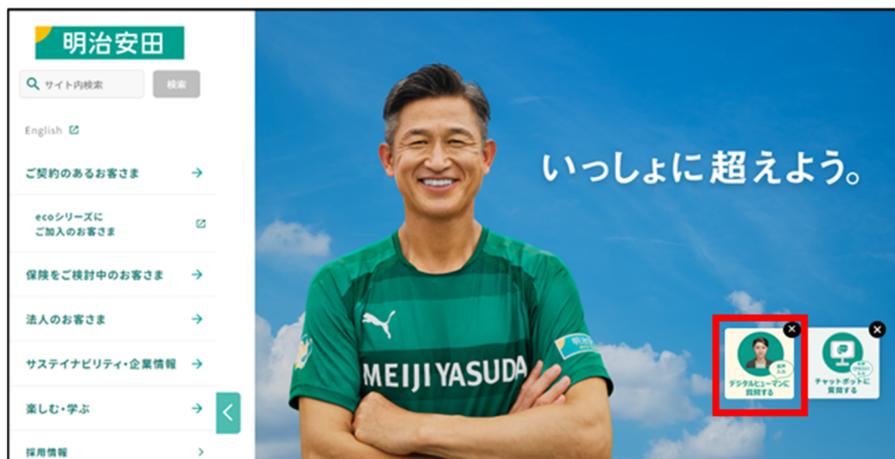
当社は今後もデジタル技術の活用を通じ、人とデジタルが融合したさまざまなサービスの提供およびお客さまの利便性向上に努めてまいります。

1. 「デジタルヒューマン」の概要

当社ホームページを利用するお客さまが「デジタルヒューマン」に対して各種手続き等に関するご質問・ご照会を発話することで、24時間365日いつでもお客さまが知りたい情報を「デジタルヒューマン」が自動回答します。

2. ご利用方法

当社ホームページ右下のアイコンを選択いただくと画面が自動でポップアップします。スマートフォン、パソコンどちらでもご利用いただけます。^{（注2）}



（注1）個人情報を含むお問い合わせにはお答えできませんのでご注意ください

（注2）利用可能なブラウザ：WebRTC 対応ブラウザ（Safari/Chrome など）

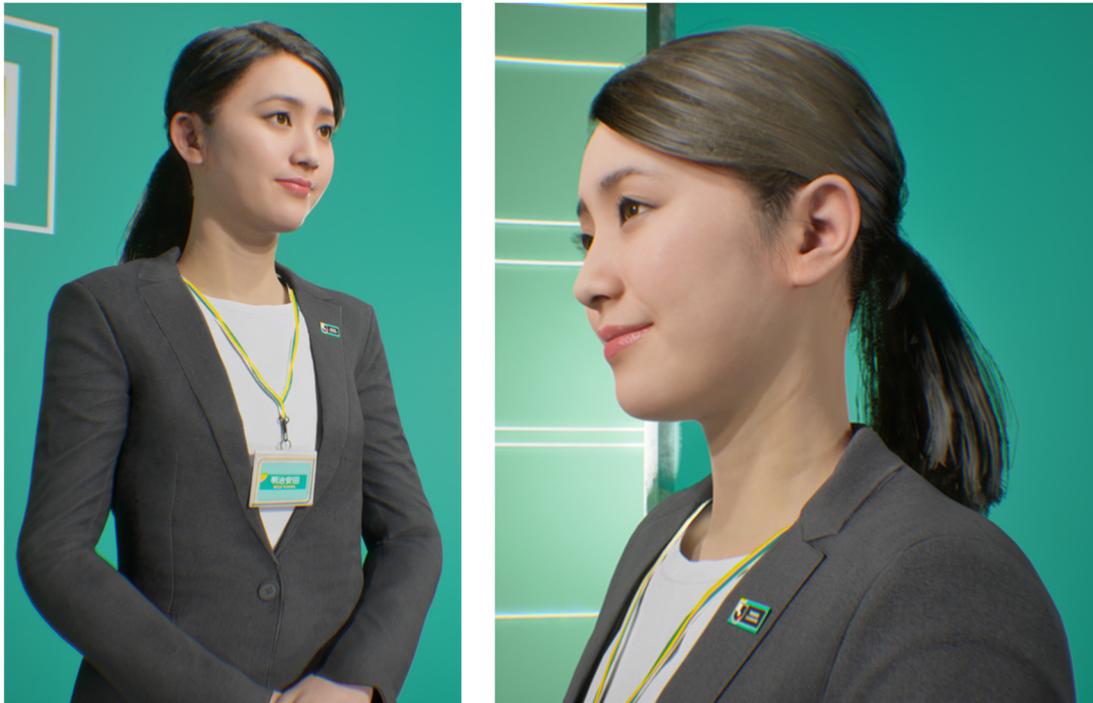
【ご照会先】
広報部 広報グループ TEL 03-3283-8054

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

MY
Mutual
Way2030

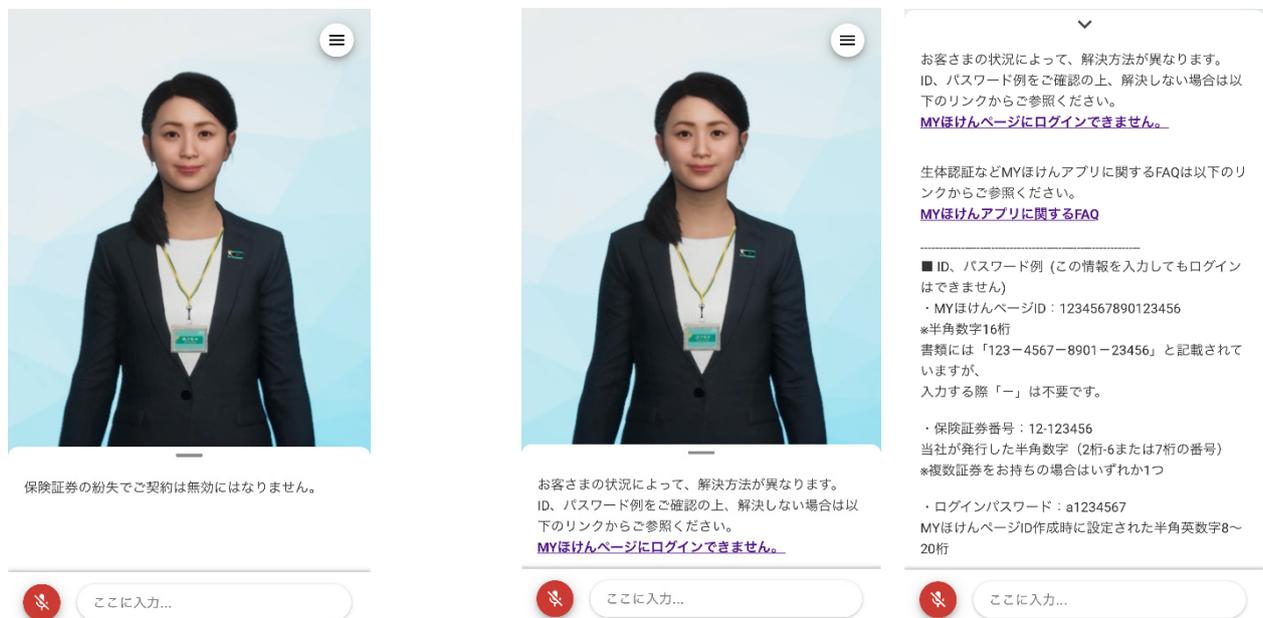
3. 「デジタルヒューマン」イメージ

当社のイメージや雰囲気を反映したオリジナルキャラクター



4. 画面イメージ

回答は音声だけでなく画面内にも表示するので、聞き逃しの心配はありません。(注3)



(注3) 左図：「保険証券をなくしたら契約は無効になりますか？」に対する回答、右図：「MYほけんページにログインできません。」に対する回答

以上