

2022年2月3日

各位

会社名 ライフネット生命保険株式会社
 代表者名 代表取締役社長 森 亮介
 (証券コード:7157 東証マザーズ)

ライフネット生命保険 ウェブサイトに AI サイト内検索機能を追加 ～ウェブサイト内にある情報やコンテンツを見つけやすくすることで顧客体験を向上～

ライフネット生命保険株式会社 (URL:<https://www.lifenet-seimei.co.jp/>) 本社:東京都千代田区、代表取締役社長:森亮介)は、この度ウェブサイトにて AI を用いたサイト内検索機能を追加したことをお知らせします。



■ AI サイト内検索機能追加の背景

ライフネット生命は、2008年の営業開始以来、インターネットを主な販売チャネルとして生命保険商品・サービスの提供を行っています。近年は、「顧客体験の革新」を経営方針における重点領域の一つに掲げ、お客さま視点でストレスフリーな商品・サービスの設計・開発に努めています。中でも、お客さまとの主たるタッチポイントであるウェブサイトにおいて、この度、お客さまが求める情報をより的確に提供できるよう、AIを用いたサイト内検索機能を追加しました。

サイト内検索機能を追加することにより、ウェブサイト上に存在するさまざまな情報やコンテンツに簡単にアクセスできるようになります。したがって、お客さまが再度検索エンジンでライフネット生命について検索をする手間を省くことができるだけでなく、サイト中を探し回って情報を調べるといった煩雑さを軽減することができ、知りたい情報を簡単に得ることができます。

■ AI サイト内検索機能の概要

この度追加したAIサイト内検索機能は、パソコンおよびスマートフォンの両方でご利用いただけます。ウェブサイトトップページにある検索窓にキーワードを入力することで、検索結果がサジェスト表示される機能を備えており、ウェブサイトを訪問したお客さまが、必要な情報により簡単にたどり着くことができます。また、「キーワード」をクリックすることで、よく調べられるキーワード一覧が併せて表示され、直感的な検索も可能になっています。

さらに、お客さまの検索時に知りたい内容を自然言語処理などにより予測することで、より効率的なキーワードの選定や検索結果の表示ができるようになっています。

上記のように、今回新たにウェブサイト上に追加したサイト内検索機能を用いて検索やキーワードの選択を行い、表示された検索結果をクリックすることで、サイト内に設置されている「よくあるご質問」の該当ページに直接アクセスすることができます。その結果、サイトを訪問したお客さまが抱く疑問に対し、短時間でお客さまご自身により解決することができるようになりました。



検索方法①



「キーワード」をクリックすることで
キーワード一覧を表示できます

検索方法②



検索窓に知りたいことを入力すると、検索結果が
サジェスト表示され、該当ページへアクセスできます

当社は、お客さまと接するすべてのプロセスにおいてより良い顧客体験を提供できるよう、今後も改善を重ねてまいります。

ライフネット生命について URL: <https://www.lifenet-seimei.co.jp/>

当社は、「正直に経営し、わかりやすく、安くて便利な商品・サービスを提供することで、お客さま一人ひとりの生き方を応援する」という経営理念のもと、インターネットを主な販売チャネルとする生命保険会社です。デジタルテクノロジーを活用しながら、保険相談、お申し込みから保険金等のお支払いまで、一貫してお客さまの視点に立った商品・サービスの提供を実現するとともに、オンライン生保市場の拡大を力強く牽引するリーディングカンパニーを目指します。

会社及び商品の詳細は <https://www.lifenet-seimei.co.jp/> をご覧ください。
株主・投資家向けの情報は <https://ir.lifenet-seimei.co.jp/ja/> をご覧ください。

本件に関するお問い合わせ先
経営企画部 03-5216-7900