

2022年5月26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 東証グロース市場)

ライフネット生命保険 FAQ をリニューアルし、 ウェブサイトにおける顧客体験をさらに向上

AI 搭載型 FAQ システムを導入。ストレスのない検索体験を実現

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の FAQ「よくあるご質問」をリニューアルし、AI 搭載型 FAQ システムを活用した FAQ 検索機能を追加したことをお知らせします。

■ FAQ「よくあるご質問」リニューアルの背景

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。その中でも、ウェブサイトに掲載している FAQ「よくあるご質問」は注目度が高いページであり、日々多くのお客さまがアクセスしています。

この度のリニューアルでは、AI を搭載した検索システムを導入することで、お客さまは知りたい情報に、簡単かつ迅速にアクセスできるようになります。さらに、AI によるチューニングが適宜行われるため、お客さまの求める情報が上位に表示されるようになり、求める情報を簡単に得ることができるようになりました。



■ 新 FAQ の詳細

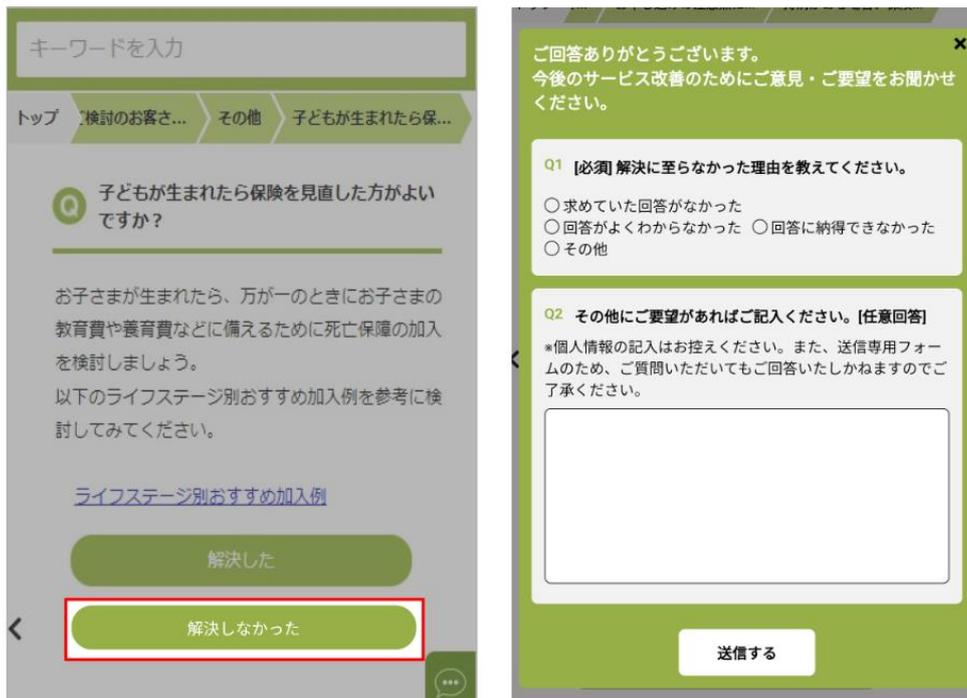
リニューアルした FAQ では、AI 搭載型 FAQ システムを導入し、AI がお客さまのウェブサイト内での行動データを解析することで、お客さまの求める情報を的確かつ迅速に提供することができます。

まず、FAQ に設置されてい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、FAQ 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、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るほか、タグ検索機能やリアルタイムの回答サジェスト機能、最近見たご質問機能など、さまざまな切り口からストレスのない検索体験を実現することができるようになりました。

さらに、質問ページの下部には、「解決した」「解決しなかった」というサービス改善のアンケートを設置しました。解決に至らなかった場合には、何が原因なのかを分析し、FAQ 精度の向上やコンテンツの充実化につなげてまいります。

<サービスイメージ>



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