

## 楽天生命事例：バーチャルな相談窓口

インターネットで保険加入されるお客さまに対して、専任アドバイザーがビデオチャットで保険選びや画面操作をサポートし、保険加入をきめ細かにお手伝い

保険商品の選び方や保障内容などについて相談したいお客さまは、複数の専任アドバイザーから希望に合う者を選択し、パソコンの画面を見ながら安心して相談できる(ビデオチャット機能)。

また、保険料見積りなどの方法がわからない場合にも、アドバイザーと操作中の画面を共有してきめ細かなサポートを受けられる(画面共有機能)。

### \* その他サービス概要

- ビデオ通話は面倒なソフトウェアのインストールは不要(ブラウザだけで利用可)
- ビデオ通話は、パソコンのほか、スマートフォンにも対応



「ネット保険デスク」コンセプトイメージ



アドバイザーと試算画面を共有しながらのビデオ通話(イメージ)