

『保険クリニック®』が「ZEALS AI Agent」を導入 「保険クリニック AI エージェント」としてサービス開始

株式会社アイリックコーポレーション(本社:東京都文京区 代表取締役:勝本竜二、証券コード:7325)が運営する『保険クリニック®』は4月21日(月)に、株式会社 ZEALS(所在地:東京都目黒区、代表取締役:清水正大、以下「ジールス」)の「ZEALS AI Agent」を導入し、「保険クリニック AI エージェント」としてサービス開始したことをお知らせ致します。



【背景と導入の目的】

近年、保険業界ではデジタル化が進む一方で、お客さまとの接点をどのように維持・強化するかが重要な課題となっています。特に、消費者の情報収集手段が多様化し、インターネットや SNS を活用して保険商品を検討するケースが増加する中で、従来の電話や対面での対応だけでは、お客さまの期待に十分応えられなくなっています。

また、保険商品は専門性が高く、お客さまが理解しにくい点が多いため、問い合わせの内容も複雑化しています。特に、「自分に最適な保険はどれか?」というパーソナライズされた問い合わせが増加する一方で、人的リソースの限界から、迅速かつ適切な回答を提供することが難しくなっていました。さらに、保険に関する問い合わせは営業時間外にも多く発生し、24 時間 365 日対応できる体制の確立が急務となっていました。

『保険クリニック®』も同様の課題を抱えており、顧客対応力を強化とデジタルチャネルを活用した接客体験を向上させるため、ジールスの接客 AI エージェント「ZEALS AI Agent」を導入し、「保険クリニック AI エージェント」としてサービスを開始いたしました。本サービスは、LINE 上で保険に関する問い合わせ対応を行い、利便性の高い顧客体験を提供することを目的としています。

『保険クリニック®』のお客さまは、LINE を通じて 24 時間いつでも保険に関する疑問を解決でき、従来の窓口対応に依存しない利便性の高いサポートを受けることが可能になります。

また、AI を活用することで、保険コンサルタントの業務負担を軽減し、本来のコンサルティング業務に集中できる環境を整えることで、お客さまへより質の高いサービスを提供いたします。



(AI との会話例) ちょっとした気になることや不明点など、AI が解消します。

【保険業種における「接客 AI エージェント」の活用】

保険業界において、AI を活用した顧客対応の検討は近年加速しています。しかし、AI がお客さまと直接対話し、保険に関する問い合わせをサポートする「接客 AI エージェント」の導入事例はこれまでほとんどありませんでした。

その理由の一つとして、保険業界特有の規制やコンプライアンス要件が挙げられます。保険商品は契約条件や適用範囲が細かく定められており、誤った情報提供がお客さまの不利益につながるリスクがあるため、AI による自由な対話には慎重な姿勢が求められてきました。また、従来の AI チャットボットはシナリオベースの応答が中心であり、お客さまの多様な質問に柔軟に対応することが難しいという課題がありました。

「ZEALS AI Agent」は高い開発力と豊富な実績を活かし、保険業界における複雑なニーズにも対応できる仕組みを構築し、これらの解決を目指しています。

保険販売における活動は、大きく①集客、②相談、③営業（クロージング）に分けられ、「接客 AI エージェント」もこの順番で広がっていくと予想されます。『保険クリニック®』では、「集客」フェーズにおいてお客さまからの簡単なお問合せ対応に「接客 AI エージェント」を活用することで利便性とサービス向上に取り組むことを第一歩とします。将来的には保険相談の一部を「接客 AI エージェント」が担い、保険コンサルタントは「人が本来注力すべき業務」に集中できる環境を整えることを目指してまいります。

【『保険クリニック®』について】

1999年に日本で初めて*オープンした保険ショップです。独自開発の「保険IQシステム®」を活用し、コンサルタントの主観に偏らず、わかりやすい保険選びをお手伝いいたします。

住所変更・給付請求お手続きのフォローや、ライフイベントに応じた保障内容の見直しなど、人生100年時代を安心して人生を歩んで頂くためのアフターサービスにも力をいれております。

しつこい勧誘は一切ありません。



【会社概要】

■株式会社 ZEALS (ジールズ) (<https://zeals.ai/jp/ai-agent/>)

本社所在地 : 東京都目黒区下目黒 1-8-1 アルコタワー6F
設立 : 2014年4月
代表者 : 代表取締役 清水正大
資本金 : 1億円
事業内容 : ZEALS AI Agent、およびチャットコマースの提供

■株式会社アイリックコーポレーション (<https://www.irrc.co.jp/>)

(東京証券取引所 グロース市場 : 証券コード 7325)

本社所在地 : 東京都文京区本郷二丁目 27番 20号 本郷センタービル 4階
設立 : 1995年7月
代表者 : 代表取締役社長 勝本 竜二
資本金 : 13億5,478万円
事業内容 : ・個人及び法人向けの保険販売を行っている保険販売事業
・保険代理店やその他の保険販売会社に対して保険に関するソリューションを提供するソリューション事業
・システム開発等を行っているシステム事業
サービスサイト : インシュアテックソリューション <https://hs.irrc.co.jp/>
日本初*の保険ショップ『保険クリニック®』 <https://www.hoken-clinic.com/>
スマートOCR® (非定型 AI-OCR) <https://www.smartocr.jp/>

*「日本初の来店型乗合保険ショップチェーン**」

**店舗数 11店舗以上または年商 10億円以上をチェーン店と定義
東京商工リサーチ調べ (2018年6月)

【本件に関するお問い合わせ】

株式会社アイリックコーポレーション マーケティング部 広報・PR担当 入江
TEL : 03-5840-9561 携帯 : 080-3369-1325 E-mail : branding@irrc.co.jp