

2024年2月1日
住友生命保険相互会社

～お客さまサービス向上に向けた新しい取組み～
「L000KIT」を活用したコールセンター対応開始
Vitality アプリのリモート説明を実現

住友生命保険相互会社（取締役 代表執行役社長 高田 幸徳、以下「住友生命」）は米国シリコンバレーのスタートアップ企業である Waagu, Inc.（CEO：Nagesh Challa）が提供するプラットフォーム「L000KIT（以下「本サービス」）」を、Vitality 健康プログラムのコールセンター業務を担う Vitality サービスセンターにて活用を開始しました。本サービスの活用を通じて、Vitality アプリの説明等においてお客さまサービスの向上を図ります。

1. 本サービスの概要

本サービスは、特定のアプリケーション等をダウンロードやインストールすることなく、即座にオペレーターとお客さま間で画面の共有等を行うことができます。従来、口頭（通話）で説明していた内容を、遠隔地にいるお客さまと同じ画面を共有しながら説明することが可能となり、わかりやすい説明や円滑なコミュニケーションが可能となります。

a. シンプルな操作と接続

お客さまによる特定のアプリケーション等のダウンロードやインストールが不要で、IT リテラシーや Vitality に関する理解度に関わらず、オペレーターの案内と単純な操作のみで即座にサービスをご利用いただけます。

b. 画面共有・共同操作

Vitality に関する一般的な受電対応では、聴取したお客さまの状況を基にオペレーターから口頭で説明を行っていましたが、本サービス導入によって、画面共有や共同操作により、お客さまの状況を確認しながらの操作サポートが可能となります。

よりわかりやすいご案内を実現し、「オペレーターが同じ画面をみているという安心」を感じながらご利用いただけます。

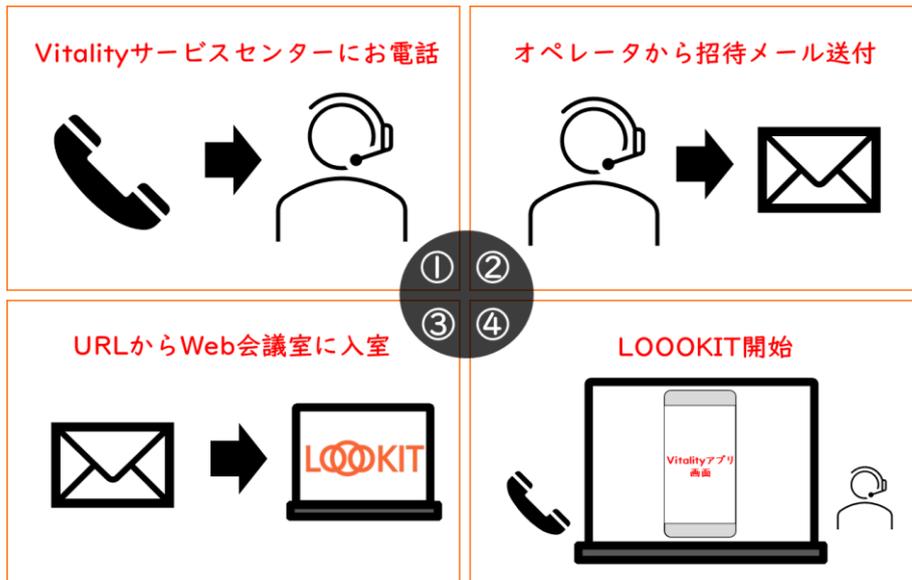
c. プライバシーの保護

画面共有を行うにあたり、不必要な情報開示がなされない特別な環境で共有を行うため、安心してご利用いただくことが可能です。

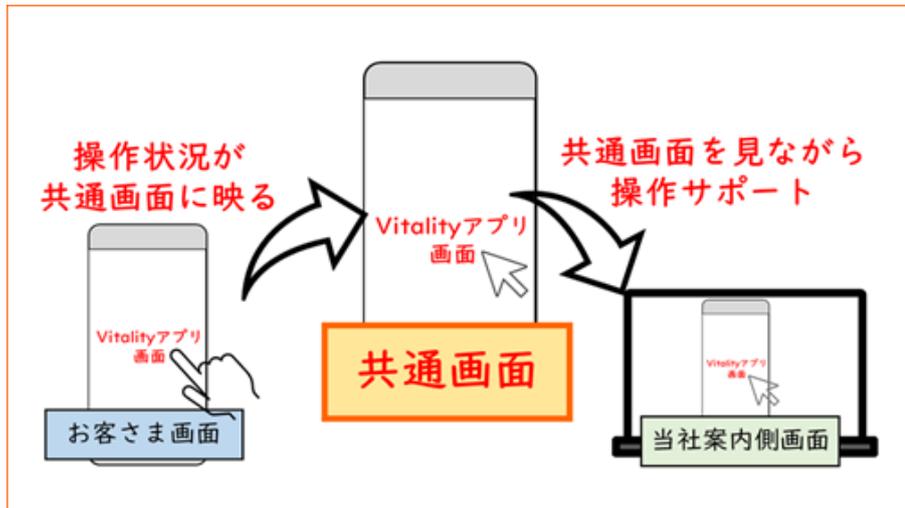
2. 本サービスご利用のイメージ

本サービスは、Vitality サービスセンターにお電話いただいたお客さまのご照会内容に応じて、オペレーターからご利用を案内します。

a. ご利用開始までの流れ



b. LOOKIT ご利用中のイメージ



住友生命は、こうした新たなサービスの活用等を通じ、「人」と「デジタル」の両輪で「一人ひとりがよりよく生きる＝ウェルビーイング」の実現に貢献していきます。

以上