



2020年3月31日

損害保険ジャパン日本興亜株式会社

コールセンターに AI を活用した音声認識自動応答システムを導入 ～お客さまのご用件を AI が理解し、音声で自動受付～

損害保険ジャパン日本興亜株式会社（取締役社長：西澤 敬二、以下「損保ジャパン日本興亜」）は、自賠責保険におけるお客さま対応部署（以下、「自賠責お客さまサポートデスク」）において、伊藤忠テクノソリューションズ株式会社（代表取締役社長：菊地 哲）が提供する、電話受付における AI を使用した音声認識自動応答システム「GTC-AICON（シーティーシーアイコン）」（以下、「本システム」）を2020年3月に導入しました。お客さまの発話内容を理解し、お問い合わせ内容ごとに適切な窓口の振分けを行うサービスは保険業界初となります（当社調べ）。

1. 導入の背景と目的

損保ジャパン日本興亜のコールセンターは、お客さまからお問い合わせをいただいた際に、担当アドバイザー※におつなぎするまでの間、混雑状況によりお客さまをお待たせしてしまうという課題がありました。また、少子化による労働人口の減少により、今後コールセンターの人材確保が難しい環境となることが予測されます。

そこで、人手に頼らずスピーディーにお客さま対応ができる仕組みを構築するため、本システムを導入しました。本システムにより「音声認識を利用したお客さまの用件把握」や「ご用件に沿った手続きの自動受付」が可能となり、お客さまのお問い合わせに要する時間の短縮を目指します。

本サービスはリリース後も随時改善を続け、2020年度内には、自賠責お客さまサポートデスク全体の受付件数（年間90,000件程度）のおよそ30%の通話の自動応答を目指します。さらに、2020年度以降、自動車保険・火災保険・傷害保険などのコールセンター業務への展開を検討しています。

※ 損保ジャパン日本興亜では、オペレーターを「アドバイザー」と称しています。

2. 機能概要

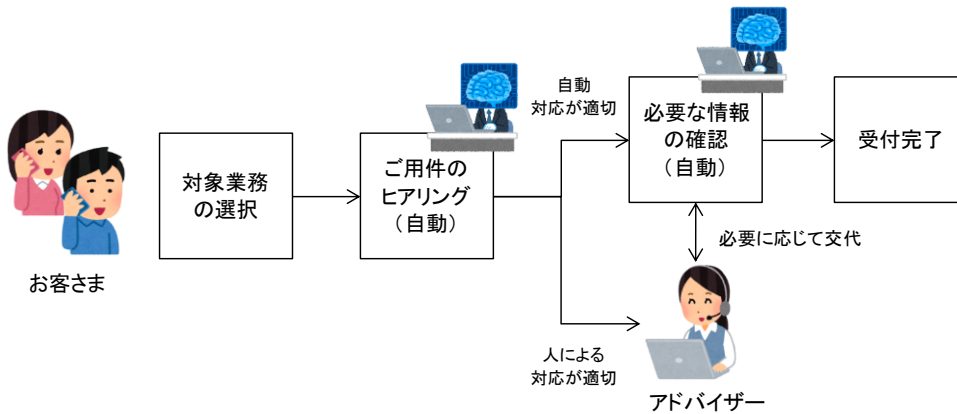
（1）音声認識を利用した用件把握

これまでは、音声案内にしたがい、お客さまが最適な窓口の番号をプッシュする必要がありました。お客さまの発話内容から AI が用件を音声で認識し、最適な担当アドバイザーにおつなぎします。例えば、お客さまが「住所を変更したい」等の発話をする、本システムが用件を認識し、必要に応じて自動音声で対応します。発話いただいた情報はテキスト化され、担当アドバイザーに速やかに連携されるため、その後の対応がスムーズになります。

（2）ご用件に沿った手続きの自動受付

本システムがお客さまの発話から、自動受付による対応がスムーズと判断した場合、お客さまをお待たせすることなく、音声認識による自動受付を行います。必要に応じて、途中で担当オペレーターにおつなぎいたします。

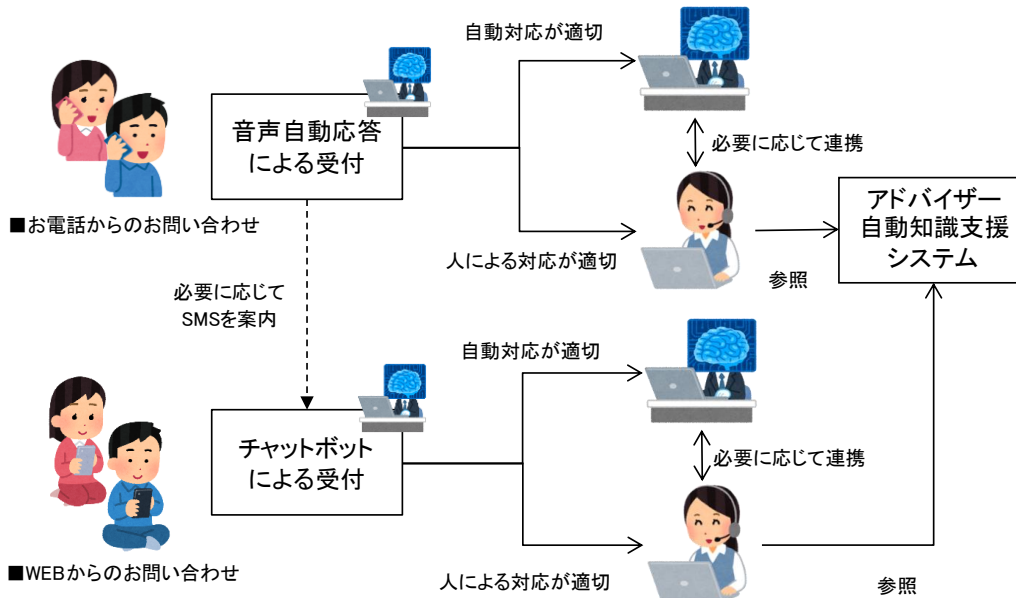
【音声認識自動応答システムのイメージ】



3. 今後の展開

損保ジャパン日本興亜では、お客さまとアドバイザーとの会話を、音声認識技術を用いてテキスト化し、その内容に基づく最適な回答候補をアドバイザーに表示する「アドバイザー自動知識支援システム」および新・海外旅行保険【off! (オフ)】のインターネットサイトにおける「AIによる自動応答（チャットボット）」導入などを通じて、「ヒト」と「機械」を組み合わせたコールセンターの実現を目指してきました。今回導入の音声認識自動応答システムを含め、今後、これらのデジタル技術をさまざまな業務に展開することで、お客さま対応品質の一層の向上を図っていきます。

【今後実現するコールセンターイメージ】



以上