

2023年1月26日
 損害保険ジャパン株式会社
 NTTコミュニケーションズ株式会社

【世界最大級・日本初】損保ジャパン、コールセンターにNTT Comの対話型AIを導入 世界最大級の受電体制を実現 ～首都直下地震を見据え、最大で1時間あたり3,000件の受付を可能に～

損害保険ジャパン株式会社（代表取締役社長：白川 儀一、以下「損保ジャパン」）と、NTTコミュニケーションズ株式会社（代表取締役社長：丸岡 亨、以下「NTT Com」）は、損保ジャパンのコールセンター（事故サポートセンター）において、NTT Comの提供する対話型AI「COTOHA Voice DX Premium」を活用することで、最大で1時間あたり3,000件の保険金ご請求のご連絡を受け付ける体制を構築し、2023年1月から運用を開始します。

対話型AIを活用し、最大で1時間に3,000件規模の体制を実現するのは、世界最大級で日本初（損保ジャパン調べ）の事例です。デジタルトランスフォーメーション（DX）により、大規模な災害の被害にあわれたお客さまをお待たせすることのない対応が可能となります。

1. 背景と目的

近年、台風や地震などの大規模な自然災害が多発しており、一時的にお客さまからのお電話が事故サポートセンターへ集中します。また、電話対応する社員が交通機関の乱れにより出社できない事態も発生します。そのような場合にも、損保ジャパンはお客さまをお待たせしない取り組みを進めてきました。

損保ジャパンはWEBに加えLINEを活用したお客さまからのご連絡を受け付ける仕組みを用意していますが、多くのお客さまが電話によるご連絡を選択されています。

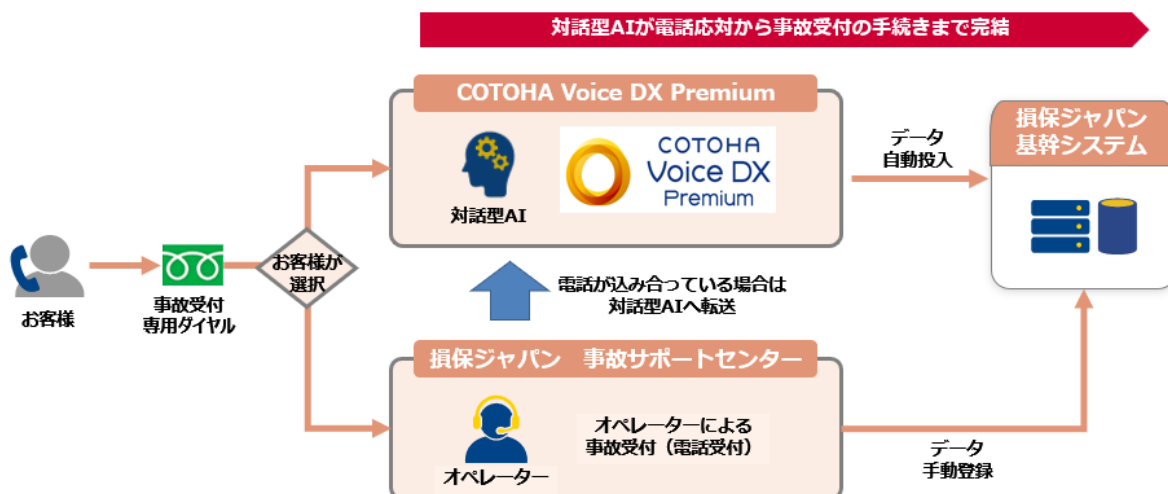
両社は、2020年に業界初となる対話型AIによる災害時のご請求の受付手続きの実証実験を行い、AIの有効な活用を模索してきました。DXの活用により、首都直下地震発生時などの事業継続計画（BCP）の更なる高度化を進め、お客さまにご安心いただけるサービスを提供します。

2. 機能概要

（1）対話型AIによる必要な情報の確認

お客さまが事故サポートセンターに電話し、対話型AIを選択した場合やコールセンターが混みあっている場合、対話型AIが、ご請求の手続きに必要な情報（氏名・電話番号・被害状況等）をお聞きし、損保ジャパンのシステムにデータを自動投入します。

【対話型AIによる保険手続きの流れのイメージ】



※ 災害発生時など、電話が混雑している場合には自動的に対話型AIに接続される場合があります。

(2) クラウドサービスの活用による首都直下地震などへの対応強化

首都直下地震の発生時には、平時の100倍以上のお客さまからの連絡が予測され、通常のサーバーはダウンしてしまいますが、対話型AIをクラウドサービス上で実装することにより、100倍以上の電話量に耐えるキャパシティを確保しました。

(3) AI手続きと同時にショートメッセージの送信

お客さまが携帯電話から発信された場合は、自動的にショートメッセージを送信して、有益な情報をご提供することも可能となります。また、将来的にはそのショートメッセージを利用して、お客さまが被害写真などを送信できるサービスを導入し、お客さまの利便性をさらに向上させていきます。

3. 今後の展開

損保ジャパンは、世界有数の災害大国である日本において、業界No.1のスピード、デジタルツールの徹底活用、お客さまに寄り添った丁寧な対応により、さらなる安心・安全な社会の実現を目指します。

また、NTT Comは今後もあらゆる企業のDXパートナーとして、さまざまな社会課題をDXにより解決します。

以上