

2020年6月25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

【業界初】対話型 AI による災害時の保険受付（電話受付）の自動化に関する実証実験を開始

損害保険ジャパン株式会社（代表取締役社長：西澤 敬二、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、損保ジャパンの災害時の保険受付において、NTT Com の「ボイスデジタルトランスフォーメーション」※（以下、「ボイス DX」）を活用した対話型 AI による受付の自動化に関する実証実験を2020年6月26日から開始します。対話型 AI を活用して保険受付を完結するのは保険業界で初の取組みとなります。

※「ボイスデジタルトランスフォーメーション」：対話型 AI エンジンと API・RPA などを組み合わせ、コンタクトセンターの電話応対から事務処理までのプロセス全体を自動化するソリューションです。

1. 開発の背景と目的

近年多発する台風等の大規模自然災害の発災直後は、お客さまからのお電話がコールセンター（事故サポートセンター）へ一時的に集中し、オペレーターが全てに対応することができず、お客さまを長時間お待たせしてしまうケースが発生していました。

損保ジャパンは、このようなお客さまのご不便を解消すべく、従来のオペレーターによる対応に加え、対話型 AI が電話で保険受付手続きを完了する仕組みを開発し、「お客さまをお待たせしない災害時の受付体制」の実現を目指します。

2. 機能概要

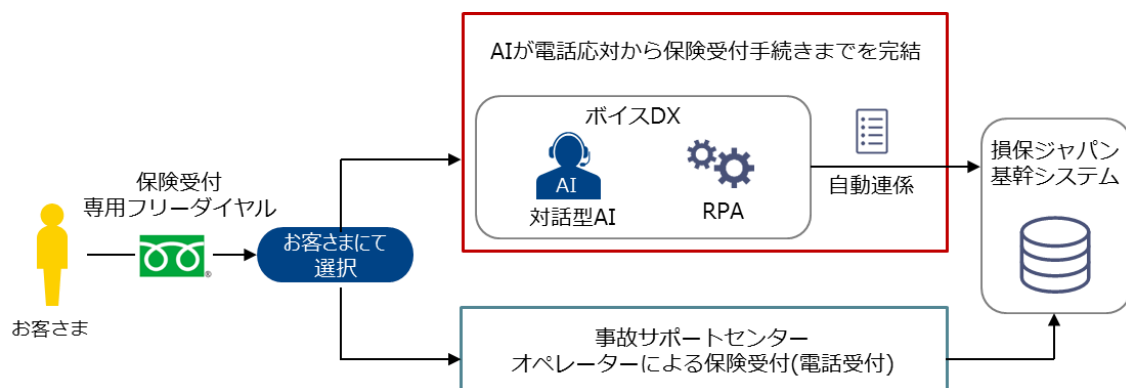
（1）対話型 AI による自動受付・ヒアリング

お客さまがコールセンターに電話し、対話型 AI による保険受付を選択した場合、音声ガイダンスに従って受付に必要な情報（氏名・電話番号・被害状況等）をお話しいただくと、対話型 AI がヒアリングし、受付を完結します。ヒアリングした情報はテキスト化され、データ連携されます。

（2）RPA を活用した受付データ自動登録

テキスト化したヒアリング内容を基に、損保ジャパンの基幹システムに自動的に登録されます。

【対話型 AI による保険受付の流れのイメージ】



3. 今後の展開

損保ジャパンは、実証実験の結果をふまえ、お客さまにとってご利用いただきやすい各種機能を今後さらに充実させていく予定です。NTT Com とともに本サービスを通じて、さらなる安心・安全な社会の実現を目指します。

以上