

2021年3月1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

全国のカスタマーセンターに人工知能(AI)の自動支援機能を導入

～お客さまのご用件を理解し、FAQ やマニュアルなどから
関連性の高い箇所を的確に提示～

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、損保ジャパンが全国のカスタマーセンター(約 400 席)に導入している「アドバイザー^{※1} 自動知識支援システム」(以下「本システム」)において、さらなる対応品質の向上と業務の効率化を実現する「FAQ・マニュアル自動検索機能」(以下「本機能」)を 2021 年 3 月に追加します。

本機能は、電話対応時の会話における重要なポイントを AI が自動で識別し、FAQ やマニュアル、パンフレットの中から関連する箇所をリアルタイムにアドバイザーに的確に提示するものです。

※1: 損保ジャパンでは、オペレーターを「アドバイザー」と称しています。

1. 本システムの概要

本システムは、お客さまとカスタマーセンターのアドバイザーとの通話内容を AI による音声認識技術でテキスト化し、そのテキストデータに基づいて、アドバイザーが使用するパソコン上にリアルタイムで最適な回答候補を AI が表示するものです。損保ジャパンと NTT Com は、2018 年 3 月から、本システムをカスタマーセンターで運用し、その後もシステムの機能を高度化するため、共同実験を続けてきました。

参考：コールセンターにおける人工知能(AI)の本格導入を実施～アドバイザーの支援機能を全国の拠点に導入するとともに、音声による自動通話対応を見据えた共同実験を開始～

(https://www.sompo-japan.co.jp/~media/SJNK/files/news/2017/20180319_1.pdf)

共同実験では、NTT グループの AI 技術「corevo[®]」^{※2} を活用し、「お客さま用件の自動抽出」^{※3} と、「マニュアル構造理解」^{※4} の実現に取り組み、このたび本機能を実装することに成功しました。

※2: 「corevo[®]」は、日本電信電話株式会社の商標です。<http://www.ntt.co.jp/corevo/>



※3: 会話の中でどの発言が重要なポイント(お客さまのご用件)であるかを AI が自動で把握し、その用件に関わる回答候補をアドバイザーに表示する技術です。「お客さま用件の自動抽出」は NTT テクノクロス株式会社の音声マイニングシステム「ForeSight Voice Mining」のオプション機能として開発・提供する技術です。

「ForeSight Voice Mining」は、AIを活用してコールセンターにおけるお客さまの大量の音声データを分析し、企業の経営課題を解決する音声ビッグデータ・ソリューションです。

https://www.ntt-tx.co.jp/products/foresight_vm/

※4： AIが、パンフレットやマニュアルなどの文章の意味的な構造を理解し、回答に用いる範囲の知識を特定することによって、キーワード検索よりも高精度な検索を実現する機能です。

2. 本機能の特長

従来のシステムは、対話の内容からAIが自動でキーワードを抽出し、その後はアドバイザーがキーワードの中からお客さまのご用件に相当するキーワードを手動で選択することにより、FAQを検索・表示していました。

本機能では、「お客さま用件の自動抽出」技術によって、キーワードの中から自動でお客さまのご用件を選択し、的確に提示することが可能になりました。また、これにより、判別した用件に関連するFAQやマニュアル、パンフレットなどの文書の検索・表示までの一連の流れを、自動で行うことを可能にしています。

また文書の検索・表示に際しては、「マニュアル構造理解」技術を用いており、キーワード検索よりも的確に、文書中の適切な記述を検索し、該当箇所を表示することができるようになりました。

さらに、アドバイザーから得たフィードバックを学習データとして活用し、継続的に検索精度を向上していくための仕組みを構築しています。

<画面イメージ>

The screenshot displays the ForeSight Voice Mining interface. On the left, a call transcript is visible with a red box highlighting a customer's question: 「はい、火災保険が自動更新について確認です。」. A red arrow points from this question to the search results on the right. The search results are divided into two sections: FAQ and Manual. The FAQ section shows a result for 「111カスタマーセンターへ依頼した手続きが不要になったので、その旨を担当部署へ伝えておいてほしい。」. The Manual section shows a result for 「(2)保険料の払込方法.html」. A red box highlights the search results, and a red arrow points from the transcript to this box. A red box also highlights the search criteria: 「キーワードを入力」, 「検索キーワード: 火災保険」, and 「検索結果: 1件」. A red box also highlights the search results: 「FAQ」, 「マニュアル」, and 「検索結果: 1件」.

■お客さま用件の自動抽出
キーワードの中から自動で
お客さまのご用件を選択
(「i」マークを自動付与)

■マニュアル構造理解
FAQやマニュアル、パンフレット
などの中から、的確に該当箇所を表示

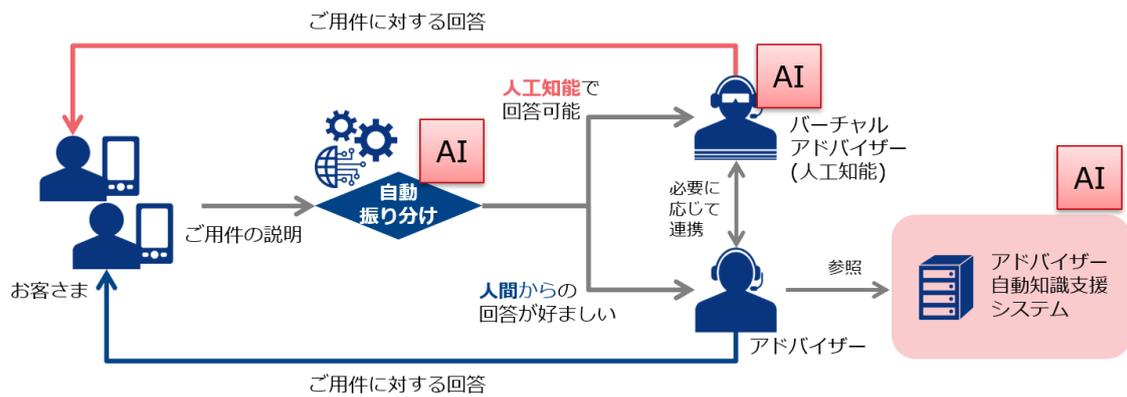
3. 今後について

両社は、本システムの運用を通じた AI の学習や、さらなる共同実験を通じて、お客さまに対して AI が音声で回答する「AI による自動通話対応=バーチャルアドバイザー」の実現を目指します。

超高齢社会の到来による労働人口割合の低下により、カスタマーセンターの人材確保が難しい環境になることが予測されますが、バーチャルアドバイザーの実現によって、簡単なお問い合わせについてはアドバイザーによる対応が不要となり、AI による正確かつ迅速な回答が可能となります。また、アドバイザーが回答することが好ましいお問い合わせについては、引き続き AI ではなくアドバイザーが回答を行い、「ヒト」と「機械」が融合したカスタマーセンターを目指していきます。

損保ジャパンは NTT Com とともに、今後も AI をはじめとした先進技術活用の検討を進め、一層のお客さま対応品質の向上を図っていきます。

■両社が目指すカスタマーセンター像



以上