

2021年8月26日
損害保険ジャパン株式会社

カスタマーセンターにおけるDX（デジタルトランスフォーメーション）の推進 ～AIを活用した音声認識自動受付システムの本格導入～

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」）は、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：柘植 一郎）が提供する、AIによる音声認識自動受付システム「CTC-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、自賠責保険のお客さま対応に活用してきました。このたび、一定の成果が確認できたため、2021年7月から自動車保険および火災保険にも本システムを導入しました。こうしたお客さま窓口での基幹業務において、AIが自動対応するのは、損害保険業界初の取り組みです（当社調べ）。

1. 導入背景

本システムはAIを活用したオペレーター支援機能で、2020年3月から自賠責保険のカスタマーセンターに導入しています

（参考：https://www.sompo-japan.co.jp/-/media/SJNK/files/news/2019/20200331_2.pdf?la=ja-JP）

自賠責保険での先行導入の結果、「定型的な業務」はAIがスピーディーに対応し、「複雑な業務」はオペレーターが丁寧に対応するという最適な役割分担が可能であることが確認できたため、このたび対象の保険種目を自動車保険と火災保険にも拡大し、お客さまの一層の利便性向上を目指します。

2. 本システムの概要

（1）音声認識を利用した用件把握

お客さまの発話内容からAIが用件を音声で認識し、最適な担当オペレータ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」等の発話をする時、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。

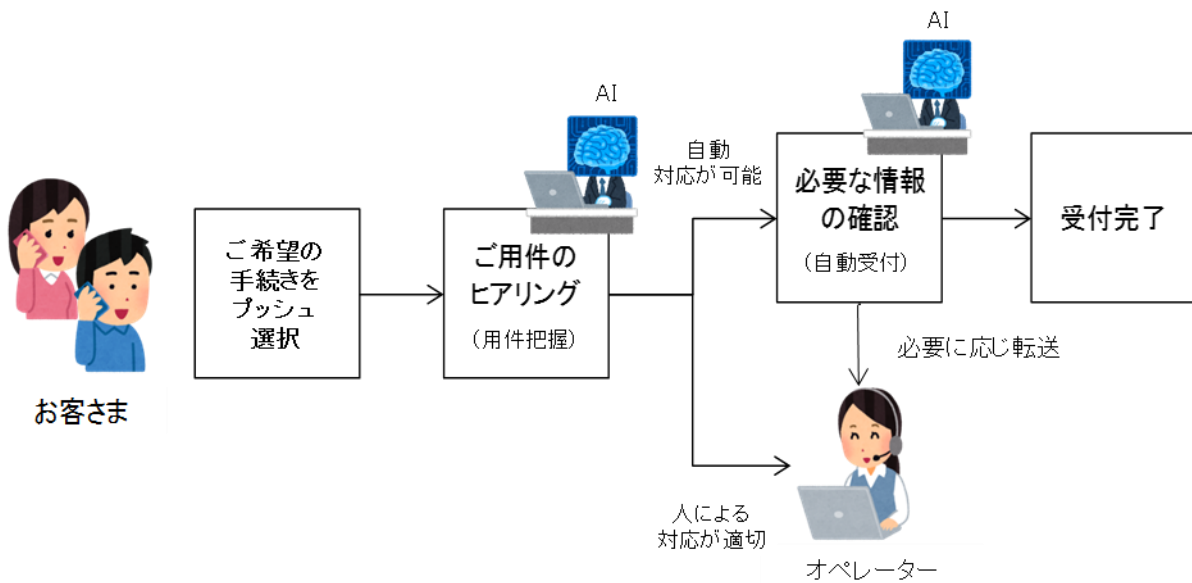
（2）ご用件に沿った手続きの自動受付

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します。

現在、AIが「自動対応が可能」と判断した用件の約7割を、オペレーターを介さず受付完了しています。途中で自動受付が困難と判断した場合は、担当オペレーターに転送して対応を引き継ぎます。

本格導入後も、日々お客さまと接するオペレーターの知見をもとに機能改善を図ることで、さらなる利便性の向上に努めます。

【音声認識自動受付システムによる対応フロー（イメージ）】



3. 今後の展開

損保ジャパンでは、本システム以外にも、「A Iによる自動応答サービス（A Iチャットボット）」の導入などを通じて、「ヒト」と「機械」を組み合わせたカスタマーセンターの実現に取り組んでいます。それにより、「A I」は簡易業務に集中し、「ヒト」はより付加価値の高いサービスに業務シフトしていくことで、「デジタルの便利さに人による感動・信頼を融合」させたサービスの実現を目指しています。

今後もDX（デジタルトランスフォーメーション）を積極的に推進し、「A I」と「ヒト」とが効果的に融合したサービス提供により、お客様対応品質の一層の向上を図っていきます。

以上