

NEWS RELEASE

2015年3月3日

公式ウェブサイトに「バーチャルナビゲーションシステム」を導入 ～キャラクターと会話をしながら、最適なFAQにナビゲート～

損害保険ジャパン日本興亜株式会社（社長：二宮 雅也、以下「損保ジャパン日本興亜」）は、当社公式ウェブサイトの「よくあるご質問」（以下、FAQ；Frequently Asked Questions）に、「バーチャルナビゲーションシステム」を導入し、3月3日から対話型FAQサービスを開始します。

1. 「バーチャルナビゲーションシステム」について

お客さまが公式ウェブサイトのFAQに口語体で入力した質問文章を解析し、その意図を正しく理解して、公式ウェブサイト内の適切な情報に導くことができるシステムです。

2. 導入の背景

当社公式ウェブサイト上にあるFAQの利用者は、過去3年間で1.5倍に増加しています。このような「ウェブサイトで疑問を解消したい」というお客さまニーズの増加に対応し、当社では、コールセンターのアドバイザーが、お客さまから電話でお問い合わせいただいた内容をもとにFAQの見直しや拡充を行っています。

対話型FAQによって、お客さまはキャラクターと会話をしながら、時間・場所を問わず、目的の情報により簡単にたどり着くことができるようになります。

3. 対話型FAQの特長

- （1）女性キャラクター「白々乃まもり」が、お客さまのご質問の受付・回答を行います。
また、自分の趣味や誕生日などに答えたり、質問に応じてキャラクターの表情が変化するなど、親しみやすいキャラクターとしました。
- （2）電話でのお問い合わせが多い内容をあらかじめデータ化し、大量のFAQの中からお客さまの質問に対する最適な回答を自動抽出し、キャラクターを通じて提示します。
また、入力した質問に対して、回答が絞りこめない場合は、キャラクターがお客さまに質問を投げかけ、提示する回答を絞りこみます。
- （3）同義語・類義語や用語間の階層関係を体系化した辞書データベースや、自然文検索の技術を用いることで、入力された質問に対し、より柔軟に回答にナビゲートすることができます。

4. 対話型FAQの概要

(1) サービス開始日

2015年3月3日

(2) 利用対象機器

パソコン、タブレット端末、スマートフォンのいずれからでもご利用いただけます。

(3) 文字入力方法

キーボードによるテキスト入力に加え、タブレット端末、スマートフォンの一部では音声入力も可能です。

(4) 利用方法

当社公式ウェブサイトからご利用いただけます。

損保ジャパン日本興亜公式ウェブサイト：<http://www.sjnk.co.jp/>

<画面イメージ>

お客さまのご質問にお答えします！

お客さま
パスワードを忘れた

日々なまもり
複数の回答がございました。
どちらに関連するご質問でしょうか？
[海外旅行保険](#)
[その他](#)
上記のリンクを選択いただくか、追加で質問を入力してください。

関連する「よくあるご質問」
★ [【マイページ】パスワードを忘れてしまいました。どうしたらいいですか？](#)
★ [【マイページ】仮パスワードを忘れてしまいました。こちらに質問を入力してください。](#)

パスワードを忘れた

質問する

(例)マイページとはどういうものですか？

Copyright©Sompo Japan Nipponkoa Insurance Inc.

損保ジャパン日本興亜

マイページ

ご利用に関して | 登録手続き・登録情報 | 事故のご連絡・賠償 | お見取り・お申込み | ご契約の照会・変更手続き | その他

ID・パスワード | ご利用登録 | メール配信サービス | 登録情報の確認・変更 | その他

ID・パスワード

Q.パスワードを忘れてしまいました。どうしたらいいですか？

A.パスワードは、マイページ上で再設定手続きができます。

「マイページログイン」画面の下にある、「パスワードをお忘れの方（パスワードの再発行）」を押しただくと、「パスワード再発行のための質問」が表示されます。（*画面を入力して頂くこと、手続き画面上に仮パスワードが発行されます。《必ずお控えください。》仮パスワード発行後にお届けする「マイページ会員登録のご確認」メールに記載されたURLにアクセスすることで、再設定が可能です。

①質問内容を入力します。

②入力した内容に対して回答の候補を表示します。

③選択した回答を表示します。

以上



SOMPOホールディングスは損保ジャパン日本興亜ホールディングスおよびグループの略称です。