



NEWS RELEASE

2016年3月22日

コールセンターへの人工知能（AI）と音声認識技術の導入

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、コールセンターの一部において、2月1日から人工知能（AI）や音声認識技術を活用した「アドバイザー自動知識支援システム」の運用を開始しました。

1. 導入の背景

現在、アドバイザー（損保ジャパン日本興亜では、オペレーターを「アドバイザー」と称しています）は、お客さまからの照会に迅速かつ正確に回答するため、各種マニュアル類・規定、商品パンフレット、FAQ集、社内イントラネットなど、多くの種類の文書を参照しています。

このため、対応品質がアドバイザーの経験と文書探索力に依存するところがあり、特に、新たに配属されたアドバイザーは自力で目的の文書を探し出せるようになるまでに一定期間を要するという課題が生じています。

また、超高齢社会の到来による労働人口の減少により、コール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、「ヒト」と「機械」が連携したコールセンターの体制確立に一層取り組んでいく必要があります。

これらの状況をふまえ、コールセンターに人工知能（AI）や音声認識技術を活用した「アドバイザー自動知識支援システム」を導入しました。

2. システム概要

- （1）コールセンターに日本語解析技術を活用した音声認識技術を導入し、お客さまとコールセンターのアドバイザーとの通話をテキスト化します。
- （2）テキスト化したデータをもとに、複数の要素技術を活用した人工知能（AI）による「アドバイザー自動知識支援システム」が、データベースからお問い合わせに対する最適な回答候補を検索し、アドバイザーが使用するパソコン上にリアルタイムで表示します。これによりお客さまへの回答時間の短縮を図ります。
- （3）アドバイザーは、回答後、本システムが表示した回答候補の検索結果の正否をフィードバックすることで本システムに学習させ、回答候補表示の精度向上（機械学習）につなげていきます。

3. 導入効果

経験の浅いアドバイザーでもお客さまへ迅速な回答がしやすくなり、対応品質が向上す

るとともに対応時間が短縮します。

また、音声データをテキスト化することで、お客さまからお問い合わせが多い業務やご不満、新たなニーズなどさまざまな分析ができ、商品・サービスの改善、コールセンターの応対力強化につながることを期待されます。

4. 今後について

損保ジャパン日本興亜は、本システムの運用を通じて、検索対象となる情報の整備や運用ノウハウの蓄積を進めるとともに、本システムの将来的な適用範囲の拡大を検討していきます。併せて、コールセンターの音声から、お客さまの声の収集・分析や、人工知能活用による迅速・的確な電話対応、さらには Web 上での課題解決プロセス拡充などに取り組むことで、お客さまへのサービスを一層強化してまいります。



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。