

2020年7月16日
損害保険ジャパン株式会社

AIによる自動応答サービス（AIチャットボット）の対応保険種目拡大

損害保険ジャパン株式会社（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：西澤 敬二、以下「損保ジャパン」）は、株式会社 BEDORE（本社：東京都文京区、代表取締役：下村勇介、親会社：株式会社 PKSHA Technology）が提供する、「BEDORE（ベドア） Conversation」を使用し、お客さまからのインターネットを利用したお問い合わせにAIが自動応答を行うサービス（以下「AIチャットボット」）で、対応できる保険種目を7月15日より拡大しましたのでお知らせします。

1. 導入の背景

お客さまから当社にお問い合わせをいただく際、これまでは当社カスタマーセンターの営業時間にお電話いただく必要があり、日中お時間のとれないお客さまにご不便をお掛けしていました。また、新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策としてオペレーターの人数を縮小したため、お電話が繋がりにくくなるケースも発生していました。

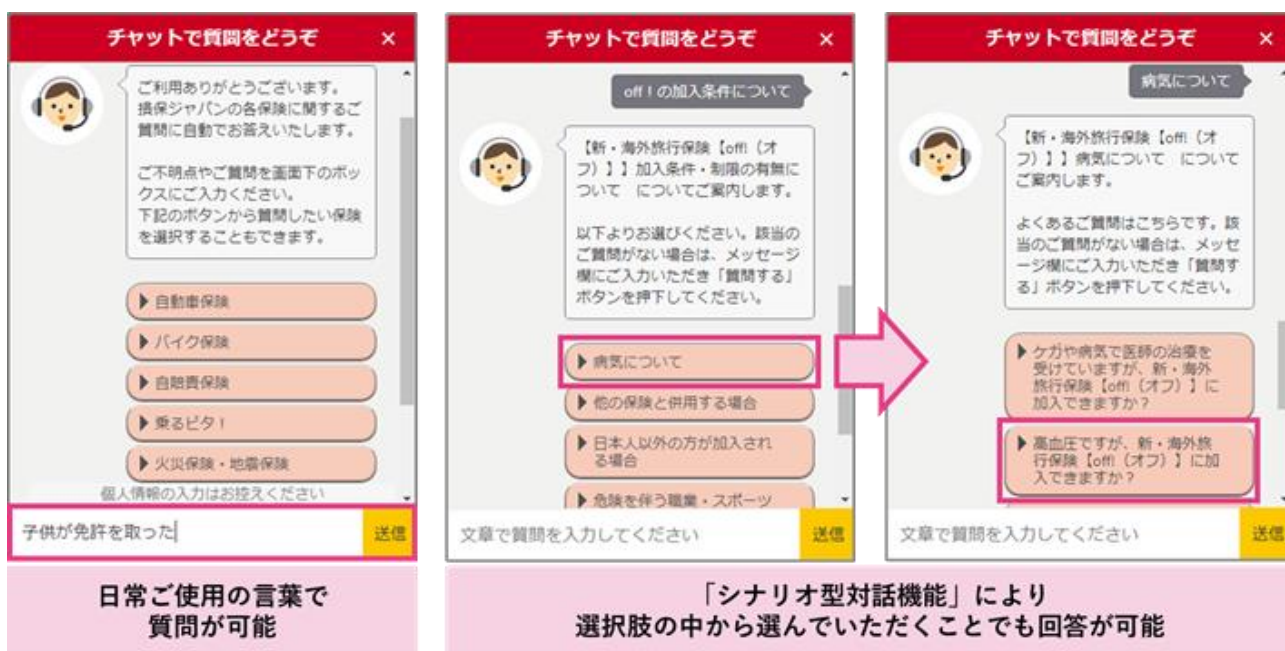
今般、AIチャットボットが対応できる保険種目を拡大させることで、インターネット環境から「24時間365日」お客さまのご都合のよい時間にお問い合わせいただくことが可能となり、お客さまの利便性の向上を図ります。

2. サービスの概要

AIチャットボットは、当社公式ウェブサイトには設置した「AIチャットボット起動ボタン」からご利用いただけます。「BEDORE Conversation」の自然言語処理技術により、「子どもが免許を取ったのですが、自動車保険の変更はどうしたらいいですか？」というような、日常ご使用の言葉を入力いただくと自動応答エンジンが最適な回答を判断し、会話形式でお伝えします。また、お問い合わせ内容が複雑な場合、「シナリオ型対話機能」により、お客さまが求める情報の候補を複数提示し、その中から選択いただくことで回答を絞り込みます。

2020年1月から、新・海外旅行保険【off!】でのサービスを開始し、今般、自動車保険、自賠責保険、火災保険、特約火災保険にも拡大しました。

【AI チャットボットの画面イメージ】



3. 今後の展開

損保ジャパンでは、「お客さまの安心・安全・健康に資する最高品質のサービスの提供」の実現を目指し、デジタル技術の積極的な活用等により、お客さまの多様なニーズにお応えするサービスの展開を図ってまいります。

以上