

三井住友海上火災保険株式会社

広報部 〒101-8011 東京都千代田区神田駿河台 3-9  
TEL: 03-3259-3111(代表)  
www.ms-ins.com

2018年3月22日

## 音声認識技術を活用した 保険証券再発行自動受付サービスの開始について

MS&ADインシュアランスグループの三井住友海上火災保険株式会社（社長：原 典之）は、3月26日から、音声認識技術<sup>(※)</sup>を活用した、自動車保険の証券再発行自動受付サービスを開始します。

本サービスは、お客さまが自動車保険の証券再発行手続を行う際に、音声案内にもとづき、電話で発話した契約者名等のお客さま情報を自動的にテキストデータに置き換え、手続を完結させるものです。これまで保険証券の再発行では、代理店やコールセンターを経由する必要がありましたが、24時間365日電話一本で手続が完了し、お客さまの利便性向上につながります。

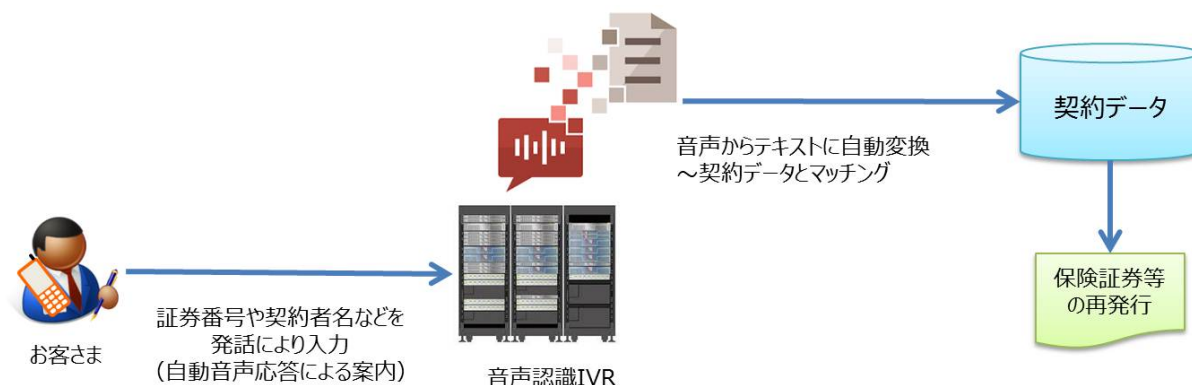
三井住友海上は、今後もお客さまに選ばれ信頼される保険会社を目指し、先進デジタル技術を駆使した品質向上に努めていきます。

(※) 本システムは、りらいあコミュニケーションズ株式会社が提供する音声認識技術「りらいあボイスクラウド」を導入しています。

### 1. システムの概要

本システムは、自動車保険の証券再発行手続において、音声認識技術を活用したIVR（Interactive Voice Response：自動応答システム）の構築により、お客さまが電話で発話した契約者名等の音声情報を自動的にテキストデータに置き換え、それと当社契約データを突き合わせることで、手続を完結させるものです。これにより、24時間365日電話一本で迅速な保険証券の再発行が実現します。

- (1) 対象種目：自動車保険
- (2) 利用対象者：ノンフリート契約の個人のお客さま



【自動車保険「個人向け」証券自動再発行受付サービス】  
0120-907-523（無料・24時間受付）

### 2. 導入の背景と期待される効果

当社は、これまでコールセンターにおいて、保険料控除証明書自動再発行ダイヤルの開設等、先進デジタル技術を活用したお客さまサービスを提供してきました。今般、お客さまのさらなる利便性向上を図るべく、新たなシステムの構築により、保険証券再発行自動受付サービスを開始することとしました。

以上