

三井住友海上、IBM Watson Explorer でお客さまサービスを変革

～高度な分析によりお客さまへタイムリーに適切な情報を提供～

MS & A D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（本社：東京都千代田区、社長：柄澤 康喜）は、日本 IBM の協力により、お客さまからコールセンターに寄せられる年間70万件以上の問い合わせ内容を分析するシステムを構築し、先般、稼働を開始しました。

これにより、お客さまからの問い合わせに一層迅速かつ的確にお応えできるよう、電話対応や情報発信を強化し、お客さま満足度のさらなる向上を目指します。

1. システムの概要

本システムには、テキストマイニングや分析を行うソフトウェアである IBM® Watson Explorer を採用しています。クラウド上で稼働する IBM Watson Explorer は、高度なコンテンツ・アナリティクスにより、顧客サービスの傾向やパターン、相関関係などを新たに見出すことを支援します。その結果、コールセンターのオペレーターは、お客さまからのさまざまな質問に対して、過去の問い合わせ内容をはじめとする構造化・非構造化（※）データの分析に基づき、適切な情報を得ることができます。

※構造化データ：数値や日付、文字列などの固定の型を持つデータ。

非構造化データ：オフィス文書や電子メールなどの固定の型を持たないデータ。

2. 導入の背景と効果

三井住友海上では、お客さまからコールセンターに寄せられる年間70万件以上の問い合わせに対応するべく、要員の増強を中心とした各種対策を講じてきましたが、増加する問い合わせに迅速かつ的確にお応えするため、さらにきめ細かな対応が求められていました。

そこで、電話や Web での問い合わせ内容等の非構造化データを IBM Watson Explorer のテキスト解析技術を使って分析し、お客さまが「なぜ（Why）」問い合わせされたのかを明確化しました。これにより、今まで以上に効果的な傾向分析と確かな未来予測が可能となり、お客さまのタイプ別（年代・性別・家族構成など）、時期別、イベント別（災害発生・法制度改定など）の問い合わせ傾向の容易な把握に繋がっています。

3. 分析結果の活用

分析によって得られる具体的な数値や傾向に基づいて、Web での情報発信や要員の適正配置を行い、コールセンターへの問い合わせ件数の削減や応答率の向上を図っています。

また、月別のお客さまの問い合わせ傾向に合わせて、新たに「お客さまに寄り添うトーク」をまとめた社員・代理店向けの「歳時記」を作成しました。社員・代理店それぞれが、お客さまが問い合わせに至るまでの背景を踏まえつつ、ニーズに合わせた的確な対応をすることで、お客さまサービスの品質向上を実現します。

4. 今後の展開

今回クラウド上に構築した分析システムのデータと、既存の基幹システムのデータとの連携を図り、全社的なお客さまサービスの変革にも分析結果を役立てていきます。

以上

注：IBM Watson Explorer は IBM Watson Content Analytics と IBM InfoSphere Data Explorer を統合したソリューションです。本システムでは IBM Watson Content Analytics V3.5（旧称 IBM Content Analytics V3.0）を採用しています。

IBM、IBM ロゴ、ibm.com、IBM Watson、InfoSphere は、世界の多くの国で登録された International Business Machines Corp. の商標です。他の製品名およびサービス名等は、それぞれ IBM または各社の商標である場合があります。現時点での IBM の商標リストについては、<http://www.ibm.com/legal/copytrade.shtml> (US) をご覧ください。