

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10月16日

【業界初】コールセンターにおける 「自動音声応答ガイダンスの見える化」サービスの提供を開始

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、コールセンターにおけるビジュアルIVR技術を活用した「自動音声応答ガイダンスの見える化」サービスを開始します。

本サービスは、損保業界で初めてスマートフォンにアプリをインストールすることなく、オフィシャルホームページの「三井住友海上 お客さまデスク※¹」の電話番号をタップするだけで、自動音声応答ガイダンスの内容がスマートフォン画面に表示されるものです。お客さまは自動音声応答ガイダンスをすべて聞くことなく、ご利用目的に応じて該当番号をタップすると、スムーズかつダイレクトにオペレータと会話できるため、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活用した品質向上に努めていきます。

※1：お客さまから保険の相談や契約内容の変更手続き等を受付けており、年間約145万件のお電話をいただいています。

1. サービスの利用方法

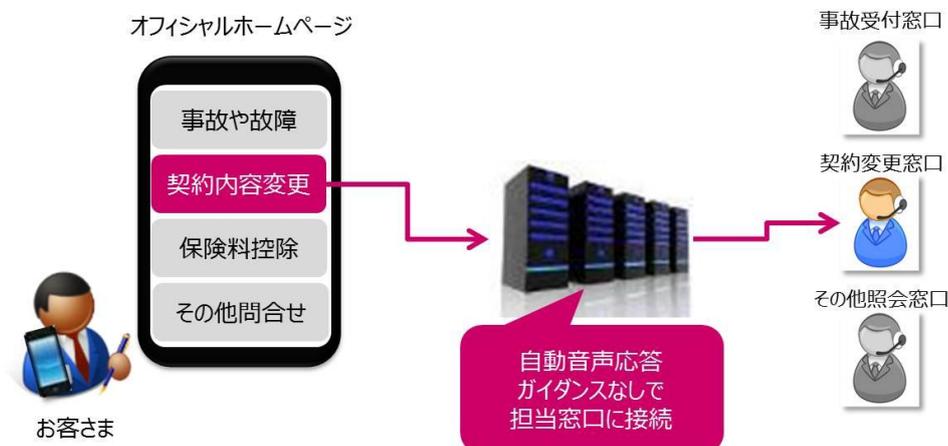
お客さまが保険の相談や契約内容の変更手続き等を行うために、オフィシャルホームページの「三井住友海上 お客さまデスク」の電話番号をタップすると、自動音声応答ガイダンスの内容がスマートフォン画面に表示されます。スマートフォンにアプリをインストールすることなく、お客さまはご利用目的に応じて該当番号をタップするだけで、スムーズかつダイレクトに適切なオペレータにつながります。

なお、本サービスは、富士通株式会社が提供するCRMモバイルソリューション「CRMate（シーアールメイト）モバイル」のビジュアルIVR（特許出願中）の技術を活用しています。

2. 導入の背景と期待される効果

当社は、コールセンターにおける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。さらなる利便性向上を図るべく、本サービスを導入することとしました。

これまで、お客さまは適切なオペレータと会話するまで自動音声応答ガイダンスを聞く必要があったほか、そのガイダンスを誤って選択した場合に適切なオペレータにつながるまで時間を要していました。本サービスにより、オペレータにつながるまで約1分要していた時間が約10秒程度となり、約80%短縮することが可能となります。



<サービスのイメージ図>