

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

2019年11月13日

代理店問い合わせ対応における有人チャットの導入について

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、10月下旬から、全国の代理店の問い合わせ対応に有人チャットを導入しました。

本チャットの導入により、代理店は電話やメール等で営業担当者に問い合わせることなく、タイムリーに回答を得ることができます。これにより、代理店や営業担当者が問い合わせ対応にかかる時間を大幅に短縮できるため、その時間をより丁寧なお客さま対応等に充てることが可能となります。また、本チャットでは、対応オペレータに、代理店の属性やAIを活用した問い合わせ対応システム^(※)（以下「AIシステム」）での検索内容が連携されるため、求めている回答を素早く導き出す仕組みを構築しています。

三井住友海上は、今後もお客さまに信頼され選ばれる保険会社を目指し、先端技術を駆使した品質向上に努めていきます。

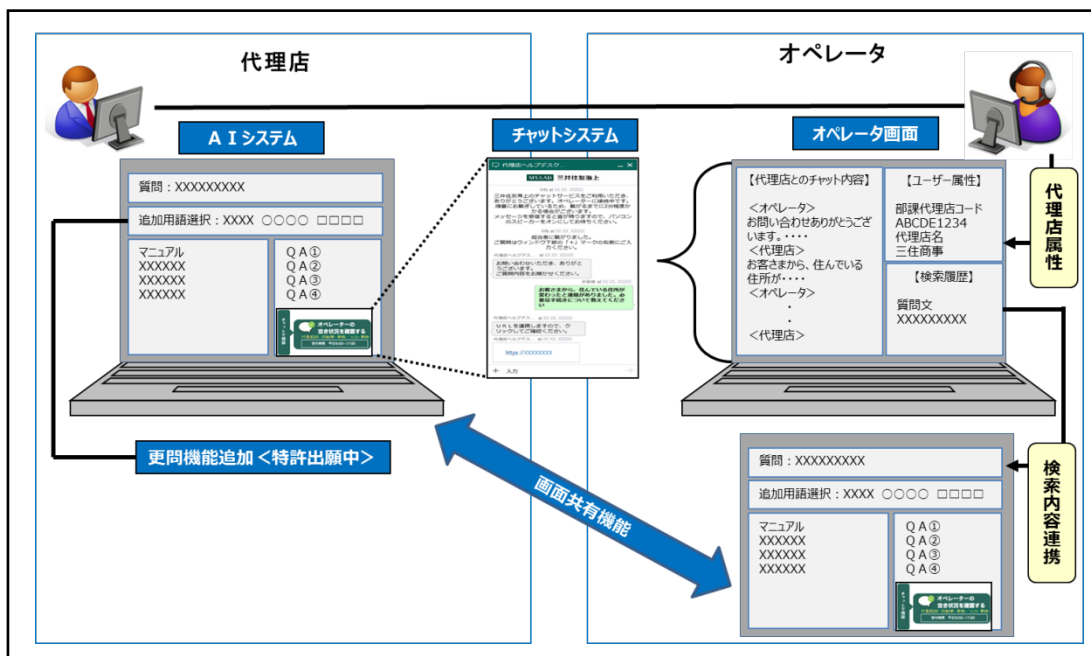
(※) 本システムは、IBMの高度な日本語解析エンジンをもつ「IBM Watson Explorer」とAIテクノロジーである「Similarity Search（類似文書検索エンジン）」を採用しています。代理店や当社社員、チャットのオペレータ等が問い合わせ内容をパソコンにて文章入力して検索すると、質問内容を分析・解釈し、あらかじめ機械学習した1万件を超えるマニュアル等の情報から、迅速かつ的確に回答候補を一覧にして表示します。また、質問と回答を繰り返すことで、機械学習により回答精度が向上します。

1. 有人チャットの概要

本チャットは、全国の当社代理店からの問い合わせに対応しています。これまでAIシステムの導入に加え、効率的に回答候補の絞り込みができるよう、「更問機能（特許出願中）」を追加するなど、当社は問い合わせ対応の高度化を図ってきました。このシステムを活用しても疑問点が解決しない場合に、本チャットに誘導します。代理店とパソコン画面を共有する機能も加えて、照会応答ソリューションを総合的に進化させています。問い合わせ対応に要する時間の短縮により、お客さま対応のさらなる向上に加えて代理店・社員の業務効率化や生産性向上につながります。

- (1) 対象種目：自動車保険・火災保険の事務に関する照会対応
- (2) 利用対象者：全国の当社代理店

＜照会応答ソリューションのイメージ図＞



2. 導入の背景

当社は、2017年12月から、AIシステムを構築し、問い合わせ対応に要する時間の短縮と回答内容の均質化を図ってきました。

一方、AIシステムでは解決できない場合、当社営業拠点の担当者等に電話やメール等で問い合わせる必要があり、お客さま対応に時間を要しているケースもありました。また、代理店の大型化、企業化等の進展により、代理店もこれまで以上に募集品質の向上や効率的な募集人教育の充実化に取り組むことが求められています。

こうした中、当社は、本ソリューションの提供を通じて、より迅速かつ高品質な照会応答の実現に取り組むこととしました。

以 上