

2019年12月13日

AIを活用した電話対応スクリプト自動表示システムの導入について

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、12月上旬から、コールセンターでの自動車保険の手続き対応に、AIを活用した電話対応スクリプトの自動表示システム（以下、「オートコールスクリプトシステム[※]」）を導入します。

本システム導入により、自動車保険の契約内容変更手続きや新規契約手続き時に、オペレータの「聴取すべき項目」がパソコン画面に自動的に表示されるため、お客さまをお待たせすることなく、より丁寧な対応を行うことが可能となります。また、音声認識システムと連動し、発話内容から間違いやすい項目を自動選択できる機能も有しており、オペレータによる書類作成時の誤入力を防止する仕組みも構築しました。

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、先進デジタル技術を活用した品質向上に努めていきます。

※本システムは、IBMの業務上の意思決定管理ソリューションである「IBM Operational Decision Manager」、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。あらかじめ設定したビジネスルール（＝コールスクリプト）にもとづいて業務を自動化できるだけでなく、さまざまな情報源・ビッグデータ等を機械学習して、自然言語による質問や対話にもとづき自ら判断し、タイムリーに的確な回答を導き出します。学習機能を備えているため、経験を重ねることで回答精度を高めていきます。

1. システムの概要

本システムは、コールセンターのオペレータが自動車保険の契約内容変更手続き、新規契約手続きを行う際に、コールスクリプトをパソコン画面に自動的に表示するものです。オペレータは、表示内容に従ってお客さまとやり取りを行うと、手続きを完了させることができます。また、音声認識システムとも連動しており、発話内容をクリックすると、「免許証の色」「運転者年齢条件」「変更年月日」など間違いやすい項目を抽出し、自動選択できる機能や、あらかじめ機械学習したFAQから回答候補を抽出する機能も有しています。

これによりオペレータは、従来使用していた冊子のコールスクリプトから解放され、正確かつ迅速なお客さま対応ができるだけでなく、オペレータの業務効率化と生産性向上につながります。

2. 導入の背景と今後の展開

当社は、2017年12月から、AIシステムを構築し、お客さまからの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、手続きを行うコールセンターでは、オペレータは100ページにもおよぶ冊子のコールスクリプトを見ながら、問い合わせ対応をしていました。そのため、オペレータの教育に時間を要するだけでなく、応対中にお客さまをお待たせする傾向にありました。

こうした中、当社は、本システムの導入を通じて、より迅速かつ高品質な手続き対応の実現に取り組むこととしました。

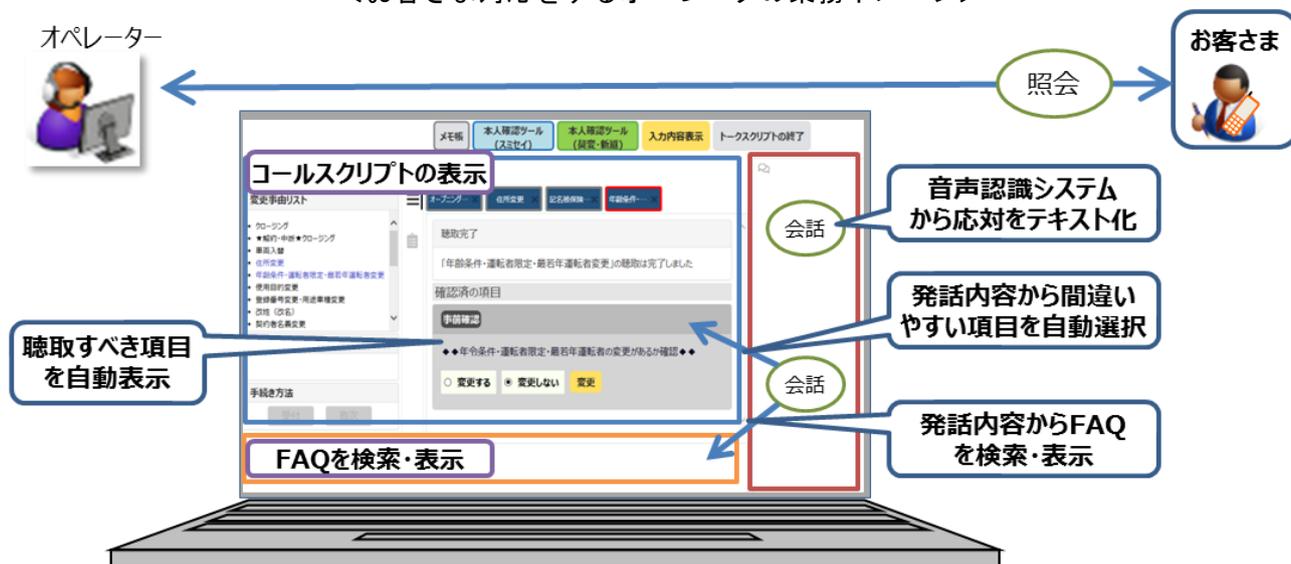
今後は、自動車保険の契約内容変更手続き、新規契約手続きに加えて、火災保険の変更手続きにも対象を拡大していく予定です。

以上

添付別紙： オートコールスクリプトシステムを活用したお客さま対応のイメージ

オートコールスクリプトシステムを活用したお客さま対応のイメージ

＜お客さま対応をするオペレータの業務イメージ＞



＜発話内容から間違いやすい項目の抽出と自動選択しているイメージ＞

変更事由・クローージングトークスクリプト

オープニング... 記名被保険... 使用目的変更...

未確認の項目

帯の色を確認【新記被の情報確認】

～【KW】～
『それでは、有効期限が書かれている帯の色は、何色ですか？』
※「はじめての保険」はゴールド免許割引なし。

◆◆切り返しトーク（G免許証の確認）◆◆ 手元の書類が白黒で、
⇒『帯の左下あたりに、「優良」の記載はありますか？』

グリーン ブルー ゴールド その他

Web ページからのメッセージ

抽出結果はゴールドです

応対履歴

ファイルから表示

免許の色お伺いできますか。

免許の色お伺いできますか。

ゴールド免許です。

ゴールドでございますね。

メモ欄

変更事由・クローージングトークスクリプト

オープニング... 記名被保険... 使用目的変更...

未確認の項目

帯の色を確認【新記被の情報確認】

～【KW】～
『それでは、有効期限が書かれている帯の色は、何色ですか？』
※「はじめての保険」はゴールド免許割引なし。

◆◆切り返しトーク（G免許証の確認）◆◆ 手元の書類が白黒で、帯の色を判別できない場合...
⇒『帯の左下あたりに、「優良」の記載はありますか？』

グリーン ゴールド その他

『ゴールド免許割引を適用いたします。』

◆◆「はじめての保険」でゴールドの場合のガードトーク◆◆

応対履歴

ファイルから表示

免許の色お伺いできますか。

免許の色お伺いできますか。

ゴールド免許です。

ゴールドでございますね。

メモ欄