

～24時間365日の受付で、利便性を向上～

A I 音声自動受付サービスによる自動車保険の解約手続き受付を開始

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：船曳 真一郎）は、3月10日から、A I 音声自動受付サービスによる自動車保険の解約手続きの受付を開始します。

本サービスは、お客さまからの解約のご連絡に対して音声による自動応答を行い、手続きの受付を行うサービスです。これにより、24時間365日の受付が可能となります。本システムの導入には、株式会社BEDORE（代表取締役：上野山 勝也）が提供する自動音声対話エンジン「BEDORE Voice Conversation[※]」の技術を活用しました。

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めざし、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。

（※）「BEDORE Voice Conversation」は、BEDORE 社が持つ深層学習と日本語固有の自然言語処理技術を組み合わせたアルゴリズムを電話による音声対話に活用したソフトウェアで、コンタクトセンターにおける問い合わせ対応の自動化・半自動化を支援します。

1. サービスの概要・導入効果

開始時期： 2022年3月10日

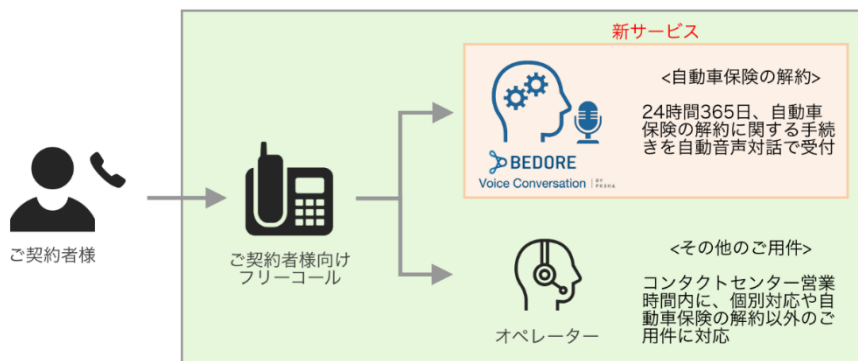
対象種目： 自動車保険

対象範囲： 自動車保険の解約手続き

利用方法： お客さまデスク（0120-632-277、0120-988-777）での受付

導入効果： 時間や場所の制限なく、24時間365日受付が可能となるため、サービス品質の向上を通じたお客さまの体験価値向上が期待されます。

三井住友海上火災保険



自動音声応答による自動車保険の解約手続き受付フロー

2. 導入の背景

これまでの自動車保険の解約手続きは、代理店にご連絡いただくかコールセンターの営業時間内にご連絡いただく必要がありました。お客さまのライフスタイルが変化中、時間や場所に制限されることなく、24時間365日手続きができるよう、利便性を向上させました。それと同時に、年間1万5千時間におよぶ自動車保険の解約手続きの受付をA I 音声で自動化し、コールセンターの業務効率化も実現します。

また、今回導入した「BEDORE Voice Conversation」は、音声認識精度や補正技術、対話フロー設計の柔軟性や拡張性が高く評価されており、数多くの企業において導入され、安定稼働している実績から、安定性も高く、さらなるサービス品質の向上が期待できます。

3. 今後の展開

2022年度中を目標に、火災・傷害保険の契約内容変更手続きにも対象を拡大していく予定です。