

損害保険ジャパン株式会社

FAQを自動表示しコールセンター業務を支援 音声認識・AIで先進サービスの実現を図る

導入サービス名：コールセンター AIソリューション



損害保険ジャパン日本興亜株式会社
執行役員
カスタマーコミュニケーション企画部長
陶山 さなえ氏

「AIのような新技術の導入では、社内の合意をどう得るかもポイントになります。NTTコミュニケーションズはメリットを事前に明確化してくれたため、スムーズに進めることができました」



損害保険ジャパン日本興亜株式会社
カスタマーコミュニケーション企画部
企画グループ 課長 兼 グループリーダー
丸山 直俊氏

「NTTコミュニケーションズが持つ音声認識や日本語処理、AIなどの技術を組み合わせることで、今後の業務にさまざまな可能性が生まれる点は大きな魅力でした」

企業情報

社名 損害保険ジャパン日本興亜株式会社

事業概要 2014年9月、損害保険ジャパンと日本興亜損害保険の合併により誕生した損害保険会社。損害保険事業を核に、お客さまの安心・安全・健康に資する最高品質のサービスを提供し、真のサービス産業への進化を目指している。

URL www.sjnk.co.jp

損害保険ジャパン日本興亜株式会社さまは2020年4月より損害保険ジャパン株式会社へと社名が変わりました。

- 課題**
 - ・経験の浅いアドバイザーをサポートする仕組みが必要だった
 - ・個人のスキルに依存することなく、電話対応品質の標準化を進めたかった
- 対策**
 - ・5年・10年先を見据えて音声認識技術とAIの導入を検討
 - ・対応品質の改善に加え、新たなニーズを可視化するためのデータ蓄積も目指す
- 効果**
 - ・音声のテキスト化とAIにより、個人のスキルに依存しない顧客対応を実現
 - ・確立した仕組みは、最終的にグループ全体のゲートウェイとして運用することも視野に

課題 「サービス産業」への進化を目指し コールセンターの高度化を模索

国内最大級の損害保険会社、損害保険ジャパン日本興亜（以下、損保ジャパン日本興亜）。SOMPOホールディングスは現在、「保険の先へ、挑む。」のブランドスローガンの下、損害保険や生命保険のほか、介護・ヘルスケア、リフォームなど、顧客の安心・安全・健康に資する最高品質のサービスを提供している。

「保険会社の枠を超え、『サービス産業』へ進化していきます。この方針の下では、お客さまと直に接する部門として対応力の強化とお客さまの声を正しく集約することが重要命題。非対面での顧客接点において、問い合わせや受付、手続業務までをサポートするコールセンターの品質向上は、極めて重要な取り組みの1つでした」と損保ジャパン日本興亜の陶山さなえ氏は言う。同社は、対応マニュアルの作成や、アドバイザー（電話オペレーター）向けの研修などを継続的に実施。しかし、その一方で、解決できない課題も抱えていたという。

コールセンターは、保険契約に関する相談、交通事故時の手続きといった顧客からの問い合わせのほか、全国の保険代理店からの各種問い合わせに対応しており、顧客からの保険契約に関する問い合わせは年間約190万コールに及んでいる。「扱う保険商品の数は多岐にわたるため、一人前のアドバイザーになるには多くの経験が必要です。もちろん当社も、アドバイザーの対応品質のばらつきをなくすため、FAQを検索できる業務支援システムはありますが、検索の精度やスピードは個人のスキルに依存するため、なかなか対応品質の標準化やスムーズな対応につなげられていませんでした」と同社の丸山直俊氏は振り返る。

また今後、日本の労働人口は減少の一途をたどるといわれる。人材確保が難しくなる中でサービスレベルを維持・向上するには、この支援システムを一層強化し、スキルに依存する要素を、業務から排除することが必須だと考えたという。「この状況の下、当社は、品質の維持・向上と生産性向上の両方を追求するために必要なソリューションの検討に着手することになりました」と陶山氏は言う。

対策

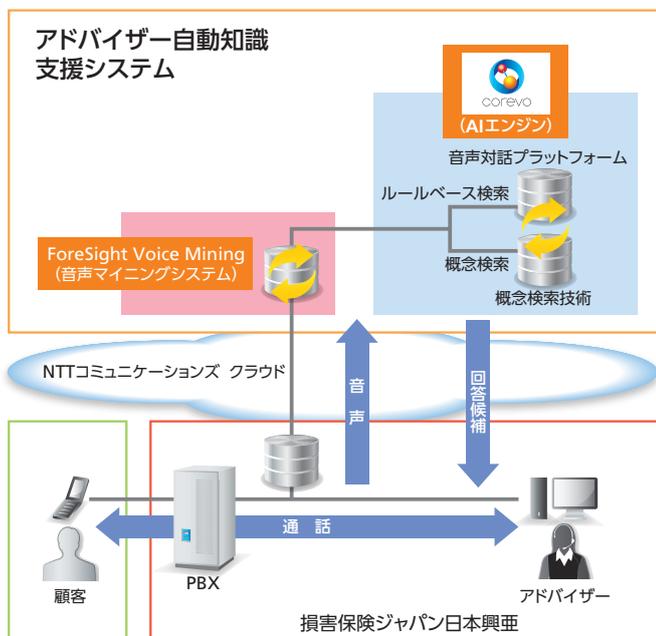
5年・10年先の将来像を描いた上で 音声認識とAIの導入を決断

ソリューション選定に当たって重視したのが、直近の業務課題を解決するだけでなく、「5年・10年先のコールセンター像を描く」ことだった。

例えば、日々寄せられる問い合わせ内容をデータベース化できれば、隠れた不満の見える化や、ニーズに即した商品の開発などに活かすことができるだろう。「そのために必要と考えたのが、従来は録音するのみだった通話音声テキスト化する、『音声認識』の仕組みでした」と丸山氏は説明する。

また、さらに一歩先の未来には、蓄積したデータにもとづき、システムが自ら顧客対応を行う「バーチャルアドバイザー」も実現したいと当社は考えた。これが実現できれば、電話対応を多様化でき、顧客満足の上向も図れるからだ。「この仕組みにはAI(人工知能)が必要です。つまり、音声認識とAIという2つの技術が、当社のコールセンターのサービス強化の軸になると考えました」(陶山氏)。

図 「アドバイザー自動知識支援システム」の概要



高精度な日本語解析を実現する音声認識技術で、顧客との会話をリアルタイムにテキスト化。人工知能がデータベース内から最適なFAQ候補を自動検索し、アドバイザーのPC上に表示する

こうして当社は、複数ベンダーのソリューションを検討。最終的に選んだのが、NTTコミュニケーションズ(以下、NTT Com)が提供するNTTグループの音声マイニングシステム「ForeSight Voice Mining」とAIエンジン「corevo(コレボ)」だった。

ForeSight Voice Miningは、ディープラーニングによる音響モデルや1,000万語に対応した超大語彙高速デコーディングなどのアルゴリズムにより、人間の自然な会話を高精度にテキスト化することが可能だ。一方のcorevoは、長年NTT研究所が蓄積した日本語の研究と処理技術にもとづき、人間の感情、言い回しを理解して応答したり、学習する機能を実現する高性能なAIエンジン。ForeSight Voice Miningで得た会話データをもとに、適したFAQを表示するほか、機械学習によって将来的にはバーチャルアドバイザーの頭脳部分を担う。

「NTT Comなら、この2つの技術を組み合わせたシステム開発を任せられます。その上で、コールセンター業務に欠かせない日本語認識の精度が非常に高かった点が決め手でした」と丸山氏。例えば、複数の同音異義語がある「キカイ(機械/機会)」という言葉も、話者の性別や年齢、訛りの有無などによらず、会話の流れに沿ったテキスト化ができる。選定時にはNTT研究所も訪問し、その精度を確認したという。

「さらに、バーチャルアドバイザー実現までに必要なステップも緻密に提案してくれた点は、パートナーとして心強く感じました」と陶山氏は付け加える。

効果

スキルに依存しない対応を実現 グループ全体のゲートウェイを担う構想も

こうして当社は、NTTグループの音声認識エンジンとAIエンジンを軸とした、独自の「アドバイザー自動知識支援システム」を構築。一部の拠点からトライアルを開始している。

具体的には、NTT Comのクラウド環境で稼働するForeSight Voice Miningが、通話内容をリアルタイムにテキスト化。その会話内容からcorevoが重要語を認識し、FAQ候補を瞬時に表示することで、アドバイザーを支援する仕組みだ。「1件当たりの対応時間を3分の2に短縮することを目指しており、現在のところ順調に短縮できています」と丸山氏は語る。

また表示されたFAQを、対応後にアドバイザーが評価することで機械学習し、検索精度を高めることができる。今後も新たなアルゴリズム開発を並行して進めることでさらに精度を高めつつ導入拠点数を増やす予定だ。まだ道半ばだが、スキルに依存しない顧客対応が実現できているほか、アドバイザーの教育期間短縮によるコスト削減効果も得られると同社は見ている。

「バーチャルアドバイザーを実現できれば、コールセンターがグループ全体のゲートウェイとなり、アドバイザーがコンシェルジュとしてお客さまに寄り添い、最適なサービスを提供することが可能となります。NTT Comには、引き続き先端技術による支援をお願いしたいですね」と陶山氏は語った。

お問い合わせ

NTTコミュニケーションズ株式会社

ホームページ www.ntt.com/business

●記載内容は2016年10月現在のものです。

●表記のサービス内容は予告なく変更することがありますので、お申し込み時にご確認ください。

●記載されている会社名や製品名は、各社の商標または登録商標です。