

2019年4月17日
損害保険ジャパン日本興亜株式会社
NTT コミュニケーションズ株式会社

音声ビッグデータを活用した、高品質な電話対応ガイド AI を開発

～高品質な電話対応の暗黙知や、お客さまの「好感度」を高めるノウハウを AI が習得～

損害保険ジャパン日本興亜株式会社(代表取締役社長：西澤 敬二、以下「損保ジャパン日本興亜」)と、NTT コミュニケーションズ株式会社(代表取締役社長：庄司 哲也、以下「NTT Com」)は、2019年5月から損保ジャパン日本興亜の保険金サービス拠点^{※1}における電話対応を、NTTグループのAI関連技術「corevo[®](コレボ)^{※2}」を活用して分析し、すべての社員による高品質な電話対応を可能にする電話対応ガイド AI の開発を開始します。

※1 事故受付から保険金のお支払いまでのお客さま対応を行うサービス拠点

※2 「corevo[®]」は、日本電信電話株式会社の登録商標 <http://www.ntt.co.jp/corevo/>

1. 背景

損保ジャパン日本興亜は、2018年3月に全国約300か所(約1万席)の保険金サービス拠点に「音声認識システム^{※3}」を導入しました。これにより、電話対応内容を記録した音声・テキストに関するビッグデータの蓄積と分析が可能となり、これらのデータをお客さま対応品質の向上に活用することを検討してきました。

※3 お客さまとの通話内容をリアルタイムで音声データ化したうえで、音声データをテキストデータ化するシステム(NTT Comが構築)

2. 電話対応ガイド AI 開発までのステップ

(1) 高品質な電話対応の可視化 (2019年5月)

損保ジャパン日本興亜は、電話対応品質が高く、お客さまからの評価も高い社員を「クレドマイスター」として認定し、社内表彰を行っています。損保ジャパン日本興亜とNTT Comは、ビッグデータとして蓄積したクレドマイスターの音声データ・テキストデータを分析し、これまで暗黙知のため共有が難しかった高品質な電話対応の特徴を可視化します。

(2) 電話対応分析 AI の開発 (2019年度内)

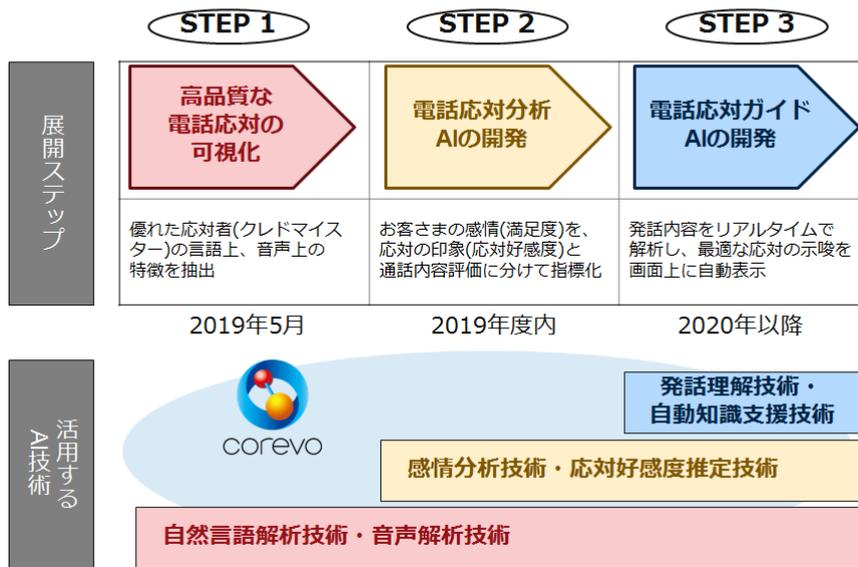
上記で可視化された特徴を活用し、お客さまが「電話対応のどの部分に満足したのかを推定するAI^{※4}」を開発します。これにより、お客さまの満足度を左右するキーファクターが何かを把握することが可能となります。

※4 お客さまが満足したのは「担当者の対応内容なのか」「対応結果なのか」「満足したのが対応内容であれば、どの言葉や態度に満足したのか」を推定する AI

(3) 電話対応ガイド AI の開発 (2020 年～)

高品質な電話対応の特徴とお客さまの満足度を左右するキーファクターをもとに、電話応対中のお客さまが「ご満足いただいているのか」「ご不満を持たれているのか」などの感情を分析し、次にどのような言葉をかければよいのかなど、その場面に応じた最適な対応をリアルタイムでガイドする AI の開発を行います。

電話対応ガイド AI 開発までのステップ



■ 電話対応ガイド AI のイメージ



3. 期待する効果

(1) 対応品質の向上

電話対応ガイド AI に沿った対応により、お客様の感情に寄り添い、より一層お客様満足度を向上させることが期待されます。

(2) 人材育成への活用

損保ジャパン日本興亜は、AI 開発の過程で得られた高品質な電話対応の特徴や新たな知見をもとに、高品質な電話対応を実践する社員の育成に活かしていきます。

4. 今後について

損保ジャパン日本興亜は、NTT Com とともに「デジタル技術」と「人にしかできない業務」が融合したハイブリッドな対応を行うことで、より一層の品質向上とお客さまサービスをさらに強化していきます。