



2018年3月19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

コールセンターにおける人工知能(AI)の本格導入を実施

～アドバイザーの支援機能を全国の拠点に導入するとともに、
音声による自動通話対応を見据えた共同実験を開始～

損害保険ジャパン日本興亜株式会社（社長：西澤 敬二、以下「損保ジャパン日本興亜」）は、NTT コミュニケーションズ株式会社（社長：庄司 哲也、以下「NTT Com」）のシステム構築による、音声認識 AI を活用した「アドバイザー自動知識支援システム」を、既に導入済みの一部コールセンターに加え、（損保ジャパン日本興亜では、オペレーターを「アドバイザー」※¹と称しています）について、2018年3月から全国のコールセンターに本格導入します。

また両社は、NTT グループの AI 技術「corevo[®]（コレボ）」※²を活用し、将来の音声自動通話対応を見据えた共同実験を開始します。

1. 導入範囲の拡大

損保ジャパン日本興亜は、2016年2月1日から、自動車保険・火災保険・傷害保険など一部のコールセンターにおいて「アドバイザー自動知識支援システム」（システム構築：NTT Com）を導入しています。このシステムは、お客さまとコールセンターのアドバイザーとの通話内容を AI による音声認識技術（音声マイニングシステム「ForeSight Voice Mining」）でテキスト化し、そのテキストデータに基づいて、アドバイザーが使用するパソコン上にリアルタイムで最適な回答候補を表示するものです。

「アドバイザー自動知識支援システム」の導入後、AI の学習を深めた結果、音声認識精度が当初の 80% 台から 95% に近づき、認識したご質問に対する回答候補の表示精度も 80% を超える成果が得られました。

この状況をふまえ、3月から「アドバイザー自動知識支援システム」を全国のコールセンターに本格導入いたします。

2. 共同実験の概要

損保ジャパン日本興亜と NTT Com は、コールセンターのさらなる機能強化を図るため、NTT グループの AI 技術「corevo[®]」を活用して以下の共同実験を行います。

(1) お客さまのご用件の自動抽出

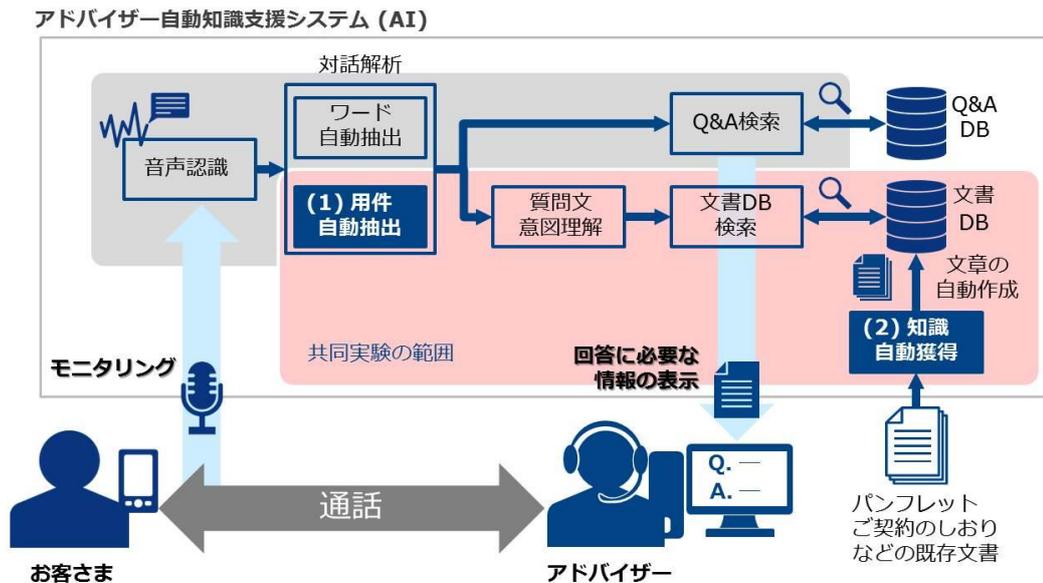
現在のシステムでは、複数の発言のうちどの発言に関連した Q&A を表示するか、アドバイザーが自分で選択する必要があります。本実験では、アドバイザーが選択しなくとも、会

話の中でどの発言が重要なポイント(お客さまのご用件)であるかを AI が自動で把握し、その用件に関わる回答候補をアドバイザーに表示します。本実験では、回答の正確さや迅速さの向上効果を検証します。また、重要なポイントが自動表示されることにより対応履歴の入力作業が効率化されるため、その効果についても検証します。

(2) 知識の自動獲得と文章の自動作成

一般に、コールセンター業務を支援する AI は、事前に用意された Q&A 形式のデータベースから適切な回答を探し出します。このため、Q&A がカバーしきれていないご質問への対応は困難です。本実験は、文書の構造(表も含む)を AI が自動的に認識する技術を用い、パンフレットやご契約のしおりなどの既存文書を AI が“読む”ことで、そこに書かれている内容を新たな知識として獲得し、回答文を自動作成するという革新的なものです。これにより、Q&A に無いご質問に対応することも可能になります。また、人間が Q&A を作成する際の業務負荷軽減も見込まれることから、その効果を検証します。

■ 共同実験のイメージ



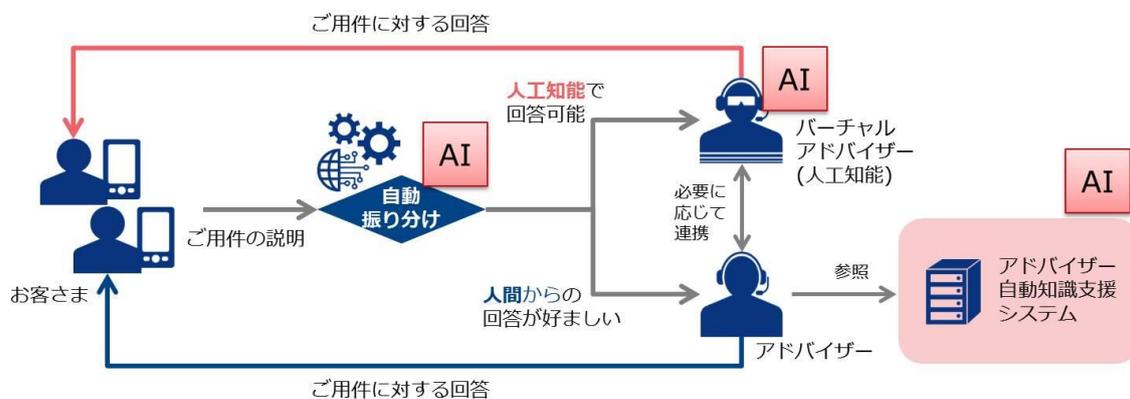
3. 今後の方向性

両社は、「アドバイザー自動知識支援システム」の利用による AI の学習および共同実験を通じて、お電話いただいたお客さまに対して AI が音声で回答する「AI による自動通話対応 = バーチャルアドバイザー」の実現を目指します。

超高齢社会の到来による労働人口の減少により、コールセンターの人材確保が難しい環境になることが予測されますが、バーチャルアドバイザーの実現により、簡単なお問い合わせについてはアドバイザーが対応することなく AI による正確かつ迅速な回答が可能となります。一方で、アドバイザーが回答することが好ましいお問い合わせについては、AI ではなくアドバイザーが回答する「ヒト」と「機械」が融合したコールセンターを目指していきます。

損保ジャパン日本興亜は、今後も AI をはじめとした先進技術活用の検討を進め、一層のお客さま対応品質の向上を図っていきます。

■両社が目指すコールセンター像



※1：損保ジャパン日本興亜では、オペレーターを「アドバイザー」と称しています。

※2：「corevo®」は、日本電信電話株式会社の商標です。<http://www.ntt.co.jp/corevo/>

