

2021年3月1日
損害保険ジャパン株式会社
NTTコミュニケーションズ株式会社

全国のカスタマーセンターに人工知能(AI)の自動支援機能を導入

～お客さまのご用件を理解し、FAQやマニュアルなどから
関連性の高い箇所を的確に提示～

損害保険ジャパン株式会社(代表取締役社長：西澤 敬二、以下「損保ジャパン」)と、NTTコミュニケーションズ株式会社(代表取締役社長：丸岡 亨、以下「NTT Com」)は、損保ジャパンが全国のカスタマーセンター(約400席)に導入している「アドバイザー^{※1}自動知識支援システム」(以下「本システム」)において、さらなる対応品質の向上と業務の効率化を実現する「FAQ・マニュアル自動検索機能」(以下「本機能」)を2021年3月に追加します。

本機能は、電話対応時の会話における重要なポイントをAIが自動で識別し、FAQやマニュアル、パンフレットの中から関連する箇所をリアルタイムにアドバイザーに的確に提示するものです。

1. 本システムの概要

本システムは、お客さまとカスタマー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AIが表示するものです。損保ジャパンとNTT Comは、2018年3月から、本システムをカスタマーセンターで運用し、その後もシステムの機能を高度化するため、共同実験を続けてきました。(関連リンク参照)

共同実験では、NTTグループのAI技術「corevo[®]」^{※2}を活用し、「お客さま用件の自動抽出」^{※3}と、「マニュアル構造理解」^{※4}の実現に取り組み、このたび本機能を実装することに成功しました。

2. 本機能の特長

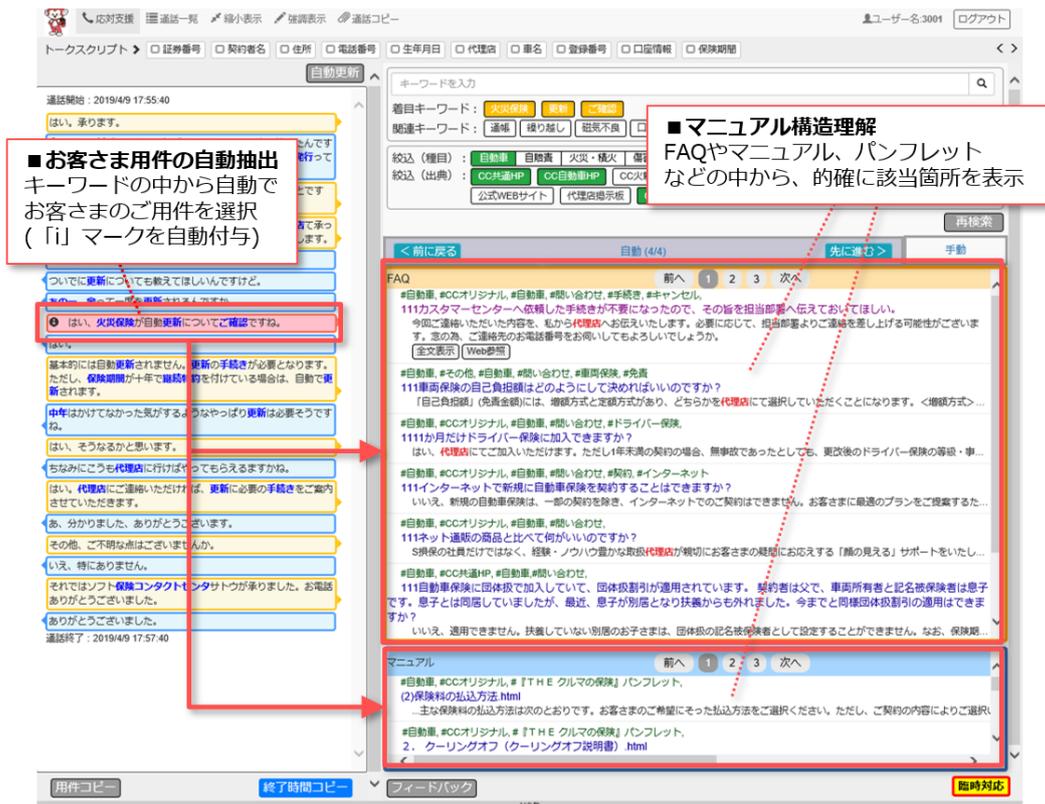
従来のシステムは、対話の内容からAIが自動でキーワードを抽出し、その後はアドバイザーがキーワードの中からお客さまのご用件に相当するキーワードを手動で選択することにより、FAQを検索・表示していました。

本機能では、「お客さま用件の自動抽出」技術によって、キーワードの中から自動でお客さまのご用件を選択し、的確に提示することが可能になりました。また、これにより、判別した用件に関連するFAQやマニュアル、パンフレットなどの文書の検索・表示までの一連の流れを、自動で行うことを可能にしています。

また文書の検索・表示に際しては、「マニュアル構造理解」技術を用いており、キーワード検索よりも的確に、文書中の適切な記述を検索し、該当箇所を表示することができるようになりました。

さらに、アドバイザーから得たフィードバックを学習データとして活用し、継続的に検索精度を向上していくための仕組みを構築しています。

<画面イメージ>



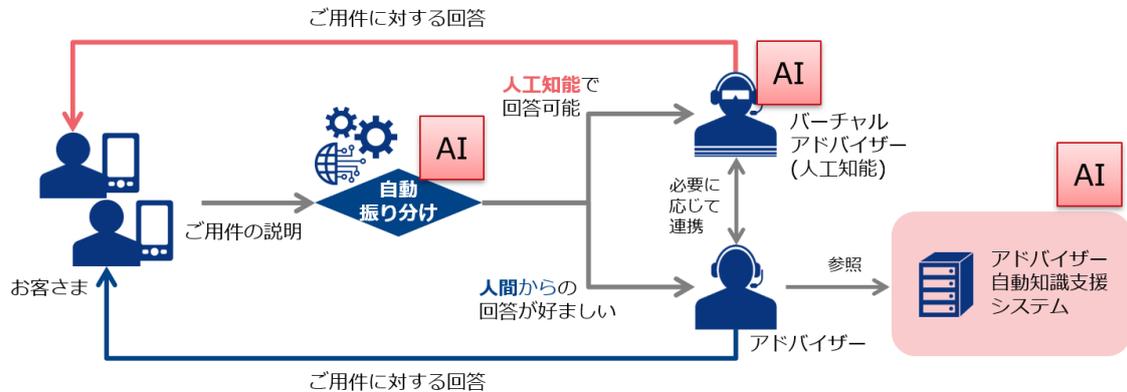
3. 今後について

両社は、本システムの運用を通じたAIの学習や、さらなる共同実験を通じて、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割合の低下により、カスタマー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って、簡単なお問い合わせについてはアドバイザーによる対応が不要となり、AIによる正確かつ迅速な回答が可能となります。また、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、引き続きAIではなくアドバイザーが回答を行い、「ヒト」と「機械」が融合したカスタマーセンターを目指していきます。

損保ジャパンはNTT Comとともに、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。

■両社が目指すカスタマーセンター像



※1: 損保ジャパンでは、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/>



※3: 会話の中でどの発言が重要なポイント(お客様のご用件)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する技術です。「お客様用件の自動抽出」はNTTテクノクロス株式会社の音声マイニングシステム「ForeSight Voice Mining」のオプション機能として開発・提供する技術です。

「ForeSight Voice Mining」は、AIを活用してコールセンターにおけるお客様の大量の音声データを分析し、企業の経営課題を解決する音声ビッグデータ・ソリューションです。

https://www.ntt-tx.co.jp/products/foresight_vm/

※4: AIが、パンフレットやマニュアルなどの文章の意味的な構造を理解し、回答に用いる範囲の知識を特定することによって、キーワード検索よりも高精度な検索を実現する機能です。