

2021年12月14日

A Iによる自動音声応答サービスの導入 ～24時間365日待ち時間なく資料請求が可能に～

SOMPOひまわり生命保険株式会社（社長：大場 康弘、以下「当社」）は、2021年12月14日から株式会社BEDORE（代表：上野山 勝也）のA I自動音声対話エンジン「BEDORE Voice Conversation」を利用した新たなお客さまサービス（自動音声応答サービス）を導入します。

1. 背景・目的

当社は、お客さまを健康にする「健康応援企業」への変革を目指し、保険本来の機能（Insurance）に健康を応援する機能（Healthcare）を加えた「Insurhealth®（インシュアヘルス）」を、新たな価値として提供しています。

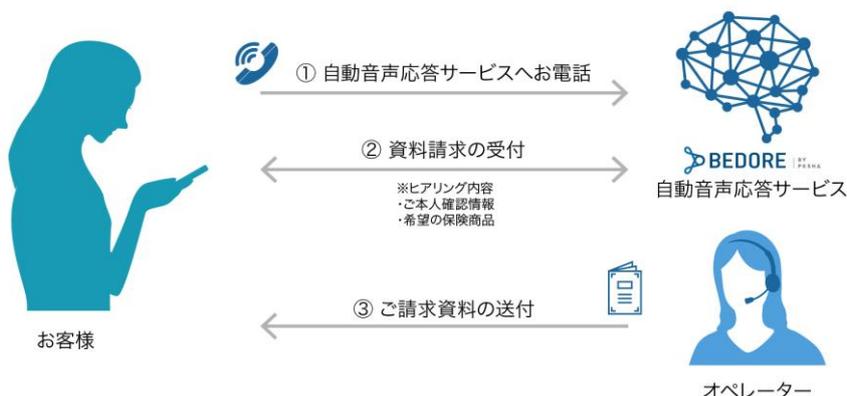
より多くのお客さまに「Insurhealth®（インシュアヘルス）」の価値を提供するため、当社保険商品の資料請求のフリーダイヤルにA Iによる自動音声応答サービスを導入します。

2. 内容

自動音声応答サービスは音声案内に沿って対話いただくことで、A Iが「ご希望する商品」「お名前」「住所」「電話番号」を自動で識別・復唱・受付まで完了します。混雑した時間帯のご連絡でも24時間365日、お客さまをお待たせすることなく受付が可能となります。

また、オペレーターによる電話対応も継続しますが、オペレーター対応品質に関するアンケートもA Iにより自動化します。対話終了時に、アンケート用の自動音声対話に電話を転送することで対話直後のアンケート回答を実現し、お客さまの負担軽減と鮮度の高い回答を得ることが可能となります。

◆自動音声応答サービス提供イメージ



3. 今後の展開

今後も当社は、お客さまを健康にする「健康応援企業」として、お客さまが健康になるための「毎日」に寄り添い、更なる利便性向上を目的として、お客さまのニーズに応じたサービスを提供してまいります。

以上

【別紙】

◆株式会社 BEDORE

2016年10月に株式会社 PKSHA Technology の子会社として設立。「テクノロジーでコミュニケーションをあるべき姿に」をビジョンに掲げ、自然言語処理技術や機械学習技術を用いた汎用型の対話エンジンや各種言語解析ソリューションを提供。

対話エンジンは、ユーザーの質問を正しく理解できる高い日本語認識能力や、実運用を重ねる中で洗練されたダッシュボードが評価され、大手企業を中心に導入実績多数。

自然言語処理技術を活用し、テキストの中から求められている要素を発見するソリューションや、音声認識と連動したナレッジサポートのソリューションなども提供。

URL : <https://www.bedore.jp/>

所在地 : 東京都文京区本郷 2-35-10 本郷瀬川ビル 4F

代表者 : 代表取締役 上野山 勝也

◆BEDORE Voice Conversation

「BEDORE Voice Conversation」は、BEDORE 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あり、コール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。