

2023年4月28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

「スマートフォン通話 AI 音声認識システム」を導入 ～保険金サービス拠点における固定電話向け既存システムの拡張～

損害保険ジャパン株式会社（代表取締役社長：白川 儀一、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、全国約300か所（約8,500台）の保険金サービス拠点^{※1}向けに、NTT Com が提供している「AI 音声認識システム^{※2}」の機能をスマートフォンからでも利用可能となるよう拡張し、2023年5月から本格運用を開始します。

これにより、従来保険金サービス拠点の固定電話でしか利用できなかった「AI 音声認識システム」が、自宅などリモート環境からでも利用可能となることで、保険金サービス拠点の働き方改革を推進します。

※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 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。システム名称「聴くモン」（NTT テクノクロス株式会社の製品「ForeSight Voice Mining」を活用してNTT Comが構築）

1. 導入の背景

損保ジャパンは、事故対応品質向上のため、2018年2月から、保険金サービス拠点における通話音声をAIがリアルタイムに音声認識しテキスト化する「AI 音声認識システム」を導入しています。

新型コロナウイルス禍を契機に職員の新たな働き方を実現するため、職員にスマートフォンを貸与し、在宅中心のワークスタイルに移行するとともに、スマートフォンでのお客さま対応を行ってきました。新たな働き方を推進する一方で、従来保険金サービス拠点の固定電話で利用していた「AI 音声認識システム」は、職員に貸与されたスマートフォンでは利用できないという課題が顕在化したため、その機能をスマートフォンでも利用できるよう拡張した「スマートフォン通話 AI 音声認識システム」の導入を決定しました。

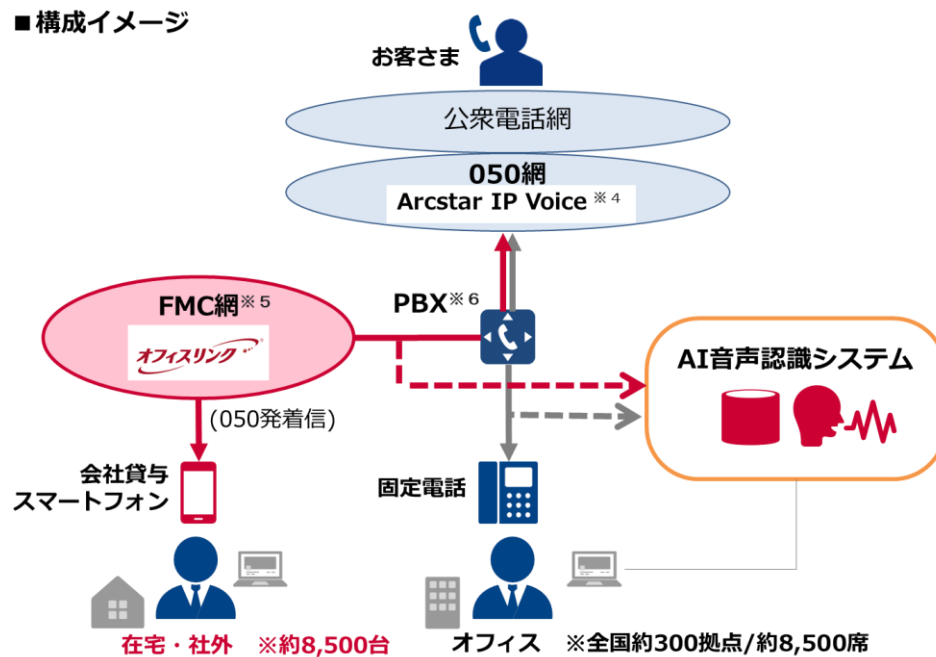
2. 「スマートフォン通話 AI 音声認識システム」の実現について

スマートフォンで利用している携帯電話回線からオフィスリンク^{※3}網を経由し、スマートフォンでの通話を固定電話と同一の音声基盤に収容することで、相互の外線通話が可能となりました。これにより、固定電話向けの音声基盤に設置された「AI 音声認識システム」をスマートフォンでも利用可能となり、スマートフォン通話でのAI 音声認識を実現しました。

※3 オフィスリンクは株式会社NTTドコモ（以下「ドコモ」）の企業向け内線ソリューションで、ドコモのスマートフォンや携帯電話を企業内の内線として利用できるサービスです。

NTT Com が代理人として保有する契約締結権限、および包括的な業務委託にもとづき販売しています。

■構成イメージ



オフィスリンク - PBX - IP Voiceを接続させてスマートフォンでの050外線発着信を構成し、AI音声認識システムで収録することで、固定電話と同様に通話録音・リアルタイムテキスト化

- ※4 「Arcstar IP Voice」はNTT Comの提供する高品質な企業向けIP電話サービスです。
- ※5 FMC(Fixed and Mobile Convergence)とは、携帯電話端末を社内で内線電話としても利用するなど固定電話通信と移動体通信を組み合わせることができるサービスです。
- ※6 PBX (Private Branch Exchange) は、外線の発着信の制御や内線電話の接続をコントロールする構内交換機のことです。

3. 導入効果

働く場所にとらわれることなく、自宅などリモート環境からでもオフィスへの出勤時と遜色ない環境で業務を行えるようになり、事故対応品質の維持・向上と職員の多様な働き方に柔軟に対応できるワークスタイルの変革を実現します。

また、通話内容を分析・確認することで、対応を振り返り、さらなるお客さま対応品質の向上を目指します。

4. 今後について

損保ジャパンとNTT Comは、今後も両社のさまざまな知見や技術を活用し、より付加価値の高い高品質なサービスをお客さまに提供するため、ビジネスを変革し続けていきます。

以上