

通話内容を分析・提案するAIの社内開発 **～保険金のお支払い部門における新たなシステムの構築～**

東京海上日動火災保険株式会社(社長 広瀬 伸一 以下「当社」)は、保険金のお支払い業務を担う部門(以下「損害サービス部門」)における新たなシステムの構築に向け、音声マイニング技術を活用して通話内容を分析するAIを自社開発いたしました。

現在、特許も出願中であるこの技術を活用したシステムのトライアルを実施しており、今後本格的に導入することで、電話応対やお客様に対する事故対応状況の報告を含む損害サービス業務の品質向上と、システム入力ロードの削減による業務効率化を目指してまいります。

1. 背景

損害サービス部門は、お客様が事故に遭遇した際に、お客様や事故の相手の方への対応を行います。その具体的な業務内容は、発生した事故の詳細確認、事故の当事者同士の責任割合に関する交渉、お客様に保険金をお支払いするための各種書類の手配や作成など多岐にわたり、関係者との電話応対や打合せの結果は、誰が見てもその経緯が分かり、その後の対応をスムーズに行えるよう、都度システムに記録しています。

また、こうした事故対応状況の記録は、2020年2月より、Web上の「契約者さま専用ページ(マイページ)」やお客様向けスマートフォンアプリ「モバイルエージェント」からお客様ご自身でご覧いただける仕組みとしており、いつでもどこでも事故の進捗状況を確認いただくことが可能となっています。

こうした取組みを進める中、損害サービス部門においては、電話で話した内容のメモを取り切電後に対話内容をシステムに入力するなど、お客様にとって分かりやすい記録を残すために相応の時間を要しています。また、担当者によって入力内容に一定のバラつきが生じるといった課題もありました。

これらの課題を解決するために、分かりやすくタイムリーな記録を作成できるよう、音声マイニング技術(※)を活用し、通話内容の分析と記録の入力方法に関する提案を行うAIを自社開発しました。

(※) 音声マイニング技術・・・音声データをテキスト化し、重要な情報などを抽出する技術

2. 開発したAI技術の概要

事故対応の記録は、電話で話した内容等に基づき、予めシステムに登録している定型文を選択しながら作成しており、第一段階から第三段階までに分かれた定型文の組み合わせは数百通りに上ります。

従来は損害サービス部門の担当者が、これら選択肢の中から手動で言葉を選び記録を作成してきましたが、音声マイニング技術を活用してお客様との対話内容をテキスト化し、テキスト内の単語や文字単位で内容を解析することで、当該対話内容に適する定型文をAIが予測し、提案できるようになります。

本機械学習モデルは自社内で開発したもので、現在、特許も出願しています。

推奨定型文判定中。。。



評価対象: 評価対象外

評価結果
登録・更新

評価登録日時: 受付番号:

推奨定型文

1. 事故状況の詳細をお伺いいたしました 2. 3.	90%
1. お車はまだ工場に入庫されていないことを確認いたしました 2. 工場と、工場への入庫予定日が判明いたしました 3.	90%
1. 責任割合についてお打合せいたしました。 2. 3.	90%
1. 示談交渉を実施いたしました。 2. 修理費と代車料を賠償することで示談解決いたしました 3. お支払い先は修理費・代車料とも工場と確認いたしました	90%
1. 保険金のご請求意向を確認いたしました。 2. ご請求は金額判明次第ご検討いただくことといたしました 3.	80%

3. 効果・今後の展開について

本システムは、2021年3月より自動車事故の対応を行う一部の拠点でトライアルを開始しており、今後、より精度を高めたうえで2021年度中に全店に本格展開する予定です。また、自動車保険だけではなく、火災保険等、その他の保険商品への活用も検討していきます。

従来、手動で数百種類から選択していたものが自動で予測・提案されるため、切電後に実施していた記録入力の時間を大幅に短縮させることが可能になります。

また、同じ通話内容であっても、損害サービス担当者によって選択する定型文にバラつきが生じにくくなり、記録品質の向上が見込まれます。これにより、お客様にとって分かりやすい進捗状況の記録が可能になるとともに、電話中にメモを取る必要もなくなるため、電話中はお客様や関係者との電話対応に注力でき、電話対応の品質向上が期待されます。

当社は、AIなどのデジタル技術を業務効率化だけではなく、仕事の質の向上に活用することで、お客様満足の高い対応を実現し、人とデジタル技術の融合を目指します。

以上