

# Focus on the News

## 業界初、対話型AIによる災害時の保険受付（電話受付）の自動化に関する 実証実験を開始

損害保険ジャパン株式会社（損保ジャパン）と、NTTコミュニケーションズ（NTT Com）は、損保ジャパンの災害時の保険受付において、NTT Comの「ボイスデジタルトランスフォーメーション」（ボイスDX）を活用した対話型AIによる受付の自動化に関する実証実験を2020年6月26日から開始しました。対話型AIを活用して保険受付を完結するのは保険業界で初の取り組みとなります。

### ■開発の背景と目的

近年多発する台風などの大規模自然災害の発災直後は、お客さまからのお電話がコールセンター（事故サポートセンター）へ一時的に集中し、オペレータがすべてに対応することができず、お客さまを長時間お待たせしてしまうケースが発生していました。

損保ジャパンは、このようなお客さまのご不便を解消すべく、従来のオペレータによる対応に加え、対話型AIが電話で保険受付手続きを完了する仕組みを開発し、「お客さまをお待たせしない災害時の受付体制」の実現をめざします（図）。

### ■機能概要

- (1) 対話型AIによる自動受付・ヒアリング  
お客さまがコールセンターに電話し、対話型AIによる

保険受付を選択した場合、音声ガイダンスにしたがって受付に必要な情報（氏名・電話番号・被害状況等）をお話しいただくと、対話型AIがヒアリングし、受付を完結します。ヒアリングした情報はテキスト化され、データ連携されます。

- (2) RPAを活用した受付データの自動連携

テキスト化したヒアリング内容を基に、損保ジャパンの基幹システムに自動的に登録されます。

### ■今後の展開

損保ジャパンは、実証実験の結果をふまえ、お客さまにとってご利用いただきやすい各種機能を今後さらに充実させていく予定です。NTT Com とともに本サービスを通じて、さらなる安心・安全な社会の実現をめざします。

### ◆問い合わせ先

NTTコミュニケーションズ

経営企画部 広報室

TEL 03-6700-4010

URL <https://www.ntt.com/about-us/press-releases/news/article/2020/0625.html>

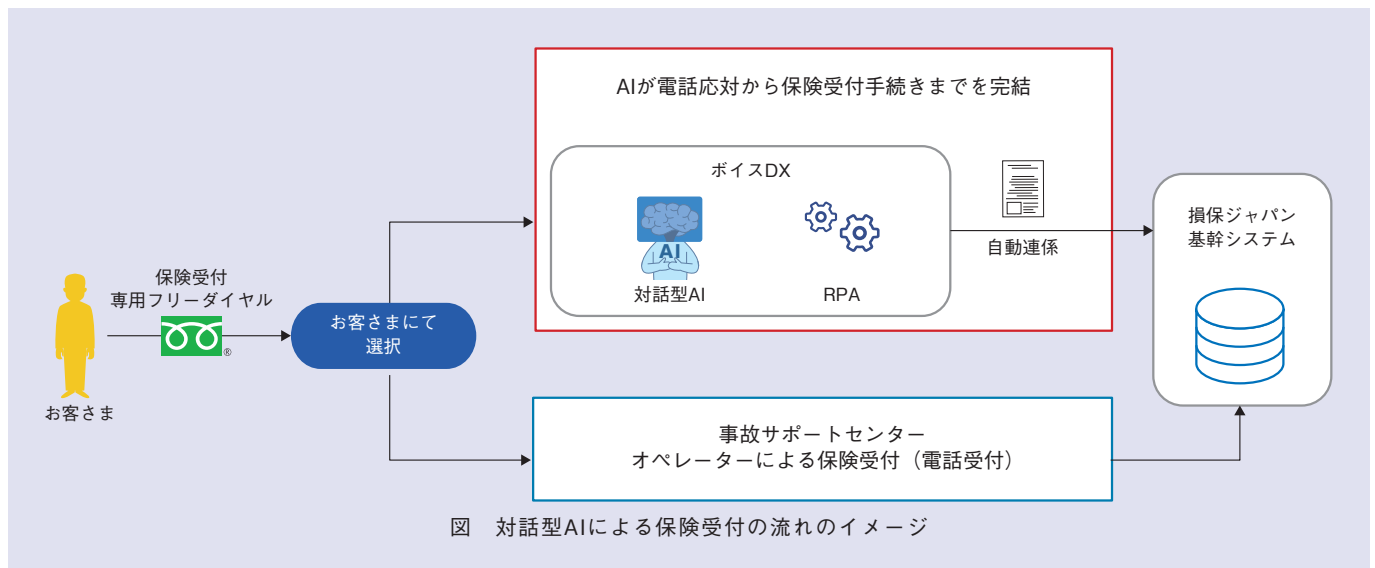


図 対話型AIによる保険受付の流れのイメージ