



2022年4月19日

「A I 自動音声応答サービス」の導入 ～24時間365日新型コロナウイルス感染症に関する請求受付が可能に～

SOMPOひまわり生命保険株式会社（社長：大場 康弘、以下「当社」）は、2022年4月19日より、株式会社PKSHA Workplace（代表：上野山 勝也）のA I 自動音声対話エンジン「BEDORE Voice Conversation」を利用した給付金請求における「A I 自動音声応答サービス」を導入します。これにより、新型コロナウイルス感染症での給付金請求は24時間365日、いつでも受付が可能となります。

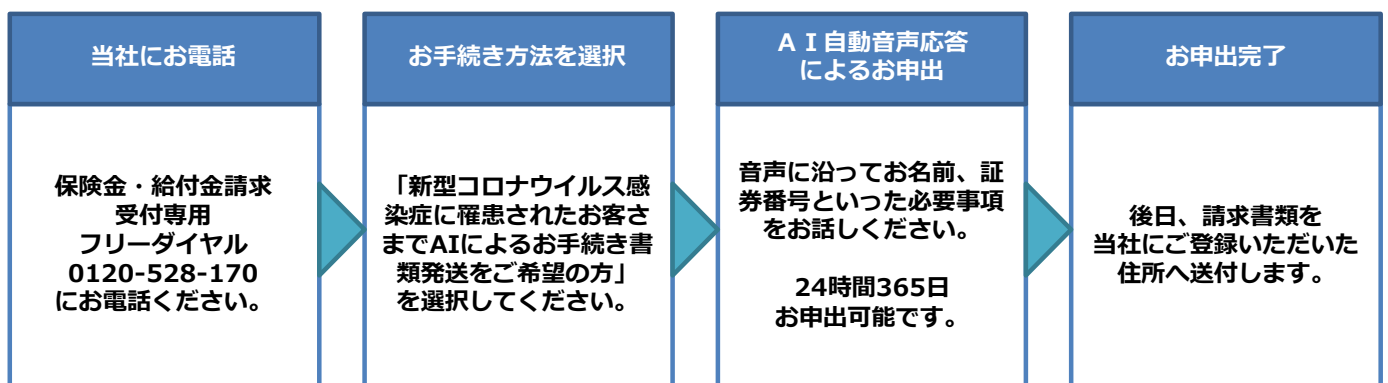
1. 背景・目的

当社は、お客さまの万が一と毎日の健康を応援する「健康応援企業」の確立をビジョンに掲げ、保険本来の機能（Insurance）に健康をサポートする機能（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。その中で、より多くのお客さまにインシュアヘルスの価値をお届けするために、お客さまの利便性向上に積極的に取り組んでいます。その一環として、お客さまからの電話やWebサイトによる従来のお申出方法に加え、当社コールセンターにA I 自動音声応答サービスを導入することで、より一層の利便性向上を実現します。

2. 内容

本サービスは、新型コロナウイルス感染症での給付金請求を対象として、自動音声による質問へのお客さまの回答をA I が識別することで、給付金請求のお申出受付が完了するサービスです。混雑した時間帯にご連絡いただいた場合でも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。

【お手続きの流れ】



3. 今後の展開

今後も当社は、お客さまの視点ですべての価値判断を行い、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最高品質のサービスを提供まいります。

以上

【別紙】

◆株式会社 PKSHA Workplace

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://wp.pkshatech.com/>

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。

【本件に関するお問い合わせ】

SOMPOひまわり生命保険株式会社

広報部 近藤

TEL : 03-6742-2030

E-mail: koho_communication@himawari-life.co.jp