



保険の先へ、挑む。

音声認識システムを活用した 保険金サービスの品質向上と業務効率化

2019年9月27日

損害保険ジャパン日本興亜株式会社
保険金サービス企画部

保険金サービス部門とは

- ・自動車事故や家屋の被害に逢われたお客さまへ、保険金を支払う部門です。
- ・『保険の価値は事故が起こったときに試される』といわれ、会社の顔として、お客さまの窓口として、安心を提供する業務を担っています。



自動車保険



火災保険



傷害保険

その他にも・・・

- ・賠償責任保険
- ・海外旅行保険
- ・医療保険
- ・介護保険
- etc...



事故受付

損害調査

交渉業務

保険金支払

高品質なサービス

高い専門性の発揮

1. 保険金サービス部門における課題

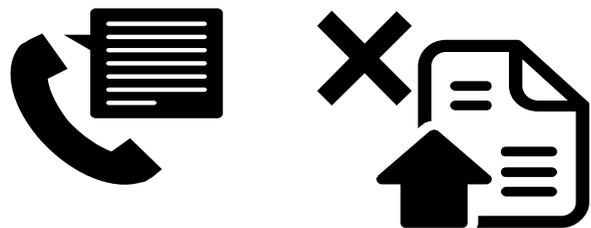
2. 品質チェック高度化によるお客さま評価向上

3. アフターコールワーク削減による業務効率化

4. AI開発へ向けたビッグデータ活用

保険金サービス部門における課題

1. 品質チェック



通話録音は導入されていたが...



ランダムに確認するしかなかった



真にチェックすべき音声を
抽出したい...

保険金サービス部門における課題

2. アフターコールワーク



応対中のやりとりを...



応対後に網羅的に記録していた



アフターコールワークを
効率化したい...

保険金サービス部門における課題



音声は録音されているものの...

データ化できていなかった



データ活用したい...

保険金サービス部門におけるシステム導入の目的

1. 品質チェック高度化によるお客さま評価向上

チェック業務の効率化・対応内容の分析など、品質チェック業務の高度化を図ることによる、一層のお客さま評価向上

2. アフターコールワーク削減による業務効率化

通話内容テキスト化により、対応内容の記録にかかる時間を削減し、お客さま対応の時間を創出

3. A I 開発へ向けたビッグデータ活用

音声・テキストデータを蓄積のうえ分析・活用し、品質・効率の圧倒的な向上を目指すためのA I 開発

1. 保険金サービス部門における課題

2. **品質チェック高度化によるお客さま評価向上**

3. アフターコールワーク削減による業務効率化

4. AI 開発へ向けたビッグデータ活用

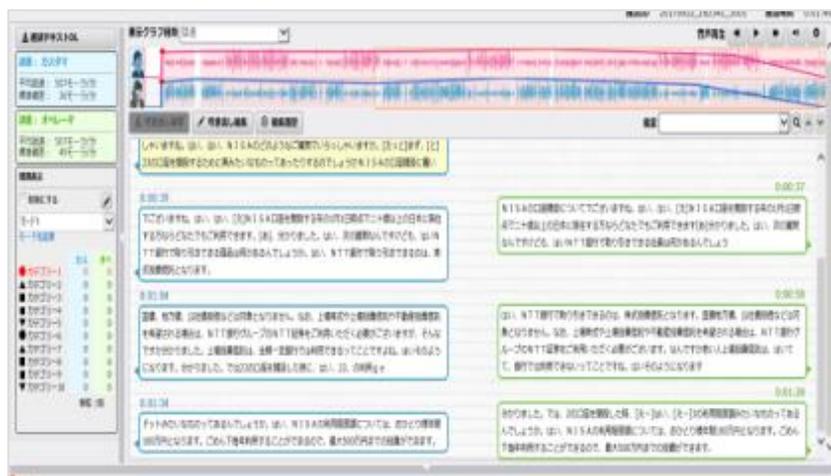
音声認識システムの主な機能

機能	概要
通話内容のテキスト化	通話内容をリアルタイムに、 <u>テキスト化（文字起こし）して保存</u>
通話録音・ピンポイント再生	通話録音機能に加え、聞きたい箇所をテキストから探し、 <u>ピンポイント再生が可能</u>
キーワード検索	「ありがとう」などの <u>キーワードでテキスト・音声を検索</u>
感情分析	お客様の <u>感情（怒り）を数値化して表示</u>
特定ワード検知	あらかじめ登録した <u>特定ワード（“上司”など）を通話中に検知し、管理者にアラートを発信</u>
リアルタイムモニタリング	管理者による、 <u>リアルタイムモニタリング</u>

品質チェック高度化によるお客さま評価向上

テキスト・音声による
気づきと改善のPDCAサイクル

音声認識システム「通話内容確認」画面



自己の音声

[あ]はい、恐れ入ります。

はい。何かご不明な点はございませんでしょうか。 ○

上。では。 ✘

- ・ 口ぐせの気づき
 - ・ テキスト化の精度
- = 明瞭な発声・適度な間の可視化

他者の音声

- ・ 対応スキルの高い職員の話法共有
- ・ 組織内の教え合い・褒め合い
- ・ 表彰制度への活用

- ・ 自主自律
- ・ PDCA

品質チェック高度化によるお客さま評価向上

キーワード検索・感情分析機能活用

音声認識システム「通話内容確認」画面

ForeSight Voice Mining® 検索 詳細検索

「事故番号」、「担当者名」、「課コード」、「受発信番号」、「内線番号」のいずれかのうち1つには入力してください。

絞り込み条件

選択	検索条件
項目	
事故番号	
担当者名	
課コード	
受発信番号	
通話相手先	
工程	
インアウト	
フラグ1	
フラグ2	

通話日時

始端: 2018年 11月 1日 0時
終端: 2018年 11月 7日 24時

日時の一括選択 今日に設定

内線番号

キーワード

感情状態
怒っている

+その他の検索機能

リセット 検索

①キーワード
検索
例) ありがとう

交渉スキルの高い
職員の話を
共有・学び合い

②感情状態での抽出

怒っている
怒っていない

「怒っている」通話を抽出
アドバイス・指導育成に活用

事故・災害に特有な用語の認識強化

事故対応頻出単語の辞書登録

単語	誤変換
一時停止	一次て石
進入禁止	新入金し
Uターン禁止	有担禁止
ネットヨタ	熱トヨタ
アライメント	荒い水戸
トタン屋根	えっと、たや
雪災事故	世帯事故
階下へ水漏れ	買い替え水漏れ
手指	点指

- ✓ 類似ドキュメントの収集
- ✓ 類似文の収集



- ◆ 言語モデルの作成
- ◆ 単語の辞書登録

1. 保険金サービス部門における課題
2. 品質チェック高度化によるお客さま評価向上
3. **アフターコールワーク削減による業務効率化**
4. AI 開発へ向けたビッグデータ活用

アフターコールワーク削減による業務効率化

削減のステップ

リリース前の経緯入力

音声認識システムリリース前

音声認識システムリリース後

削減・簡素化
できる記録

ここを削減！

削減・簡素化
できる記録

削減・簡素化
できる記録

詳細な経過の
記録

詳細な経過の
記録

ここを削減！

音声認識
システムに代替

今後の対応に
必要な記録

今後の対応に
必要な記録

今後に残る記録

今後の対応に
必要な記録

アフターコールワークの量

アフターコールワークの量

1. 保険金サービス部門における課題
2. 品質チェック高度化によるお客さま評価向上
3. アフターコールワーク削減による業務効率化
- 4. AI開発へ向けたビッグデータ活用**

A I 開発へ向けたビッグデータ活用

事故対応から得られる膨大な
音声データ・テキストデータ

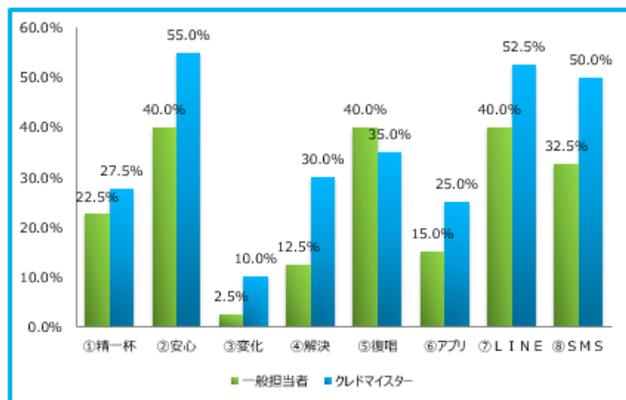
人工知能（A I）を駆使した
圧倒的な品質向上と
新たなビジネスモデルの開発

使用単語の偏り

8,570件の通話のテキストデータから以下の8つの単語を抽出し、
優秀者と一般担当者の違いを分析したところ、使用頻度に偏りがありました。

精一杯	安心	変化	解決
復唱	アプリ	LINE	SMS

以下のグラフは、対象者80名全員の使用頻度の平均を算出し、
平均を上回った人数が、各40名のうちどれくらいの割合かを示しています。



②安心 ④解決 ⑥アプリ ⑦LINE ⑧SMS については、クレドマスターと一般担当者で
10%以上の開きが見られます。具体的な使用例を以下に記載します。

優秀者の音声テキスト分析

優秀者1名の音声テキストを、詳しく分析しました。
一般担当者40名と比較して、多く使用している単語が以下の表です。

単語									
月曜日	ご携帯	金曜日	ご修理	精一杯	ご実費	程度	ご対応	お乗り換え	営業
お日にち	お書き	恐れ入り	着信	無かった	私ども	何色	提携	ご入庫	決定
対物	ご安心	夕方	納車	ご手配	お使い	ご不明	平日	追突	分かれ

続いて、上記の表にある赤字の9つの単語について、
前後にどんな単語を使用しているか分析し、具体的なトーク例を確認しました。

	前後単語	抽出単語		前後単語				
		月曜日	金曜日	朝	9時	夕方	5時	
		私ども	精一杯	対応	ご安心			
お時間	5分	程度	大丈夫					
様	漢字	お書き						
	今	着信	残っ	050	お電話	番号	平日	
お車	お手数	私ども	提携	工場				
	色	何色						
	何か	ご安心	何か	私				
	何か	ご不明	点	大丈夫				



トーク例

では精一杯対応させていただきますので、どうぞ安心くださいませ。
お怪我はございませんでしたか、安心いたしました。
050からのお電話番号で、平日月曜から金曜の朝9時から夕方5時まで営業しておりますので、何かありましたらご連絡くださいませ。
お客さまにお手数をおかけしないよう、私どもが提携している工場をご案内させて頂ければと思います。

トーク例から、「お客さまに寄り添った丁寧な対応」であることがわかります。
ぜひ、日々の業務に取り入れてみてください。