

## AIを活用した通話分類・自動要約システムの実証実験を開始

2022年3月3日

MS&ADインシュアランスグループのあいおいニッセイ同和損害保険株式会社（代表取締役社長：金杉 恭三 以下、あいおいニッセイ同和損保）とコンタクトセンター向け会話型サービス自動化プラットフォームのリーディングカンパニーであるユニフォア・テクノロジーズ・ジャパン株式会社（代表取締役キャナン・バラット・ラジ、以下ユニフォア）は、ユニフォアの通話要約システム U-Assist を活用したコンタクトセンター（以下、CC）業務の自動化に関する実証実験を2022年3月から実施します。

### 1. 背景・目的

あいおいニッセイ同和損保のCCでは、お客さまからのお問い合わせ内容について、応対したコミュニケーションが通話内容を記録して手動で分類・要約した上で、関連する営業店や代理店に連携していますが、その件数は年間約100万件にも及ぶため、通話中や終了後の事務処理に多くの時間を費やしています。このため、音声データのテキスト化や自動要約システムの検討を進めておりますが、現状では、日本語独特の同音異義語や似た発音の単語が多いことから、自動化の本格運用には課題がありました。

そのため、今般、現状の課題克服に向けて、世界10カ国100社以上のCCに通話分類・自動要約システムを導入するユニフォアのコア技術であるU-Assistを活用した国内初の実証実験を実施することとしました。

### 2. U-Assist の特長

U-Assistは、通話内容全体をベースに分類・要約するのではなく、通話内容を分類するキーワードと、通話データの活用方法に応じた要約項目をあらかじめ設定し、深層学習、機械学習を活用した言語理解モデルを用いることでリアルタイムの自動分類精度を高めることが可能です。また、従来のシステムでは、音声データのテキスト化、分類、要約の各プロセスが別システムとなっておりましたが、U-Assistは音声データを投入するだけですべての処理を一元的に行うことが可能であり、維持・運用がしやすいことも特徴です。

### 3. 実証実験の概要

あいおいニッセイ同和損保の約2000件、延べ80時間分の通話データを、実証実験用のクラウド環境（ユニフォアにて日本国内に構築）に投入し、U-Assistにて通話分類と自動要約化を行い、要約精度の向上を図ります（精度目標は、ユニフォアの海外実績の指標である85%）。分類・自動要約化の結果は、U-Assistから出力される内容と通話データを照合して精度を検証します。

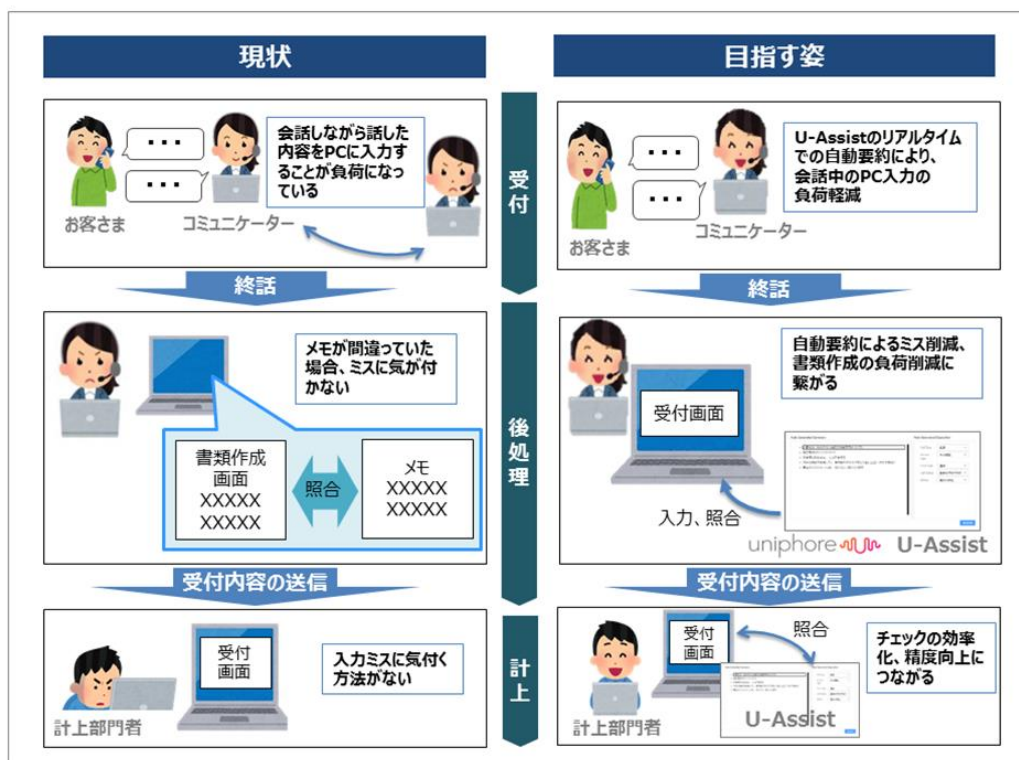
※通話分類は、自動車保険の「車両入替」に関わる通話とそれ以外の通話に自動分類します。

※自動要約化は、「車両入替」と分類された通話データに対して、要約に必要な複数の項目を予めU-Assistに機械学習させて、営業店等に連携するテンプレートに応じて必要な要約項目を自動的に抽出します。

<実証実験のイメージ>



## <期待効果イメージ>



## 4. 今後の展開

あいおいニッセイ同和損保は、これまで音声認識技術の活用など業務自動化に向けたデジタル技術の活用を積極的に行ってきました。本実証実験で分類・要約自動化の手法や精度を検証し、お客さま対応時間の短縮、精度向上に向けて U-Assist の導入を検討していきます。

ユニフォアは、本検証を踏まえて、日本国内の CC 業務におけるリアルタイムコミュニケーター支援の実用化を目指し、データサイエンス・自然言語理解のスペシャリストを増員し、日本語要約精度の検証、向上を図ります。

### <参考>ユニフォア (Uniphore) について

ユニフォアは、会話型サービス自動化プラットフォームを提供する、音声認識・音声分析技術および音声を使った生体認識技術のグローバルリーダー企業です。ユニフォアのビジョンは、音声と AI、オートメーションを使用して人間と機械のギャップを埋め、すべての通話のすべての音声を確実に理解し、届くようにすることで、カスタマーサービスモデルを根本的に変革することです。

ユニフォアは、言語・感情・意図を正確に予測する自動化プラットフォームを提供することにより、変革的なカスタマーサービスを世界中の企業が提供できるようにします。会話型自動化と分析、会話型アシスタント、会話型セキュリティは、企業が顧客をサポートし、顧客エンゲージメントを高め、ロイヤリティを構築し、効率化を実現します。詳細については、<https://jp.uniphore.com/> をご覧ください。

以上