



音声認識・自動評価システムを活用した「非対面」電話対応品質診断サービスを開始

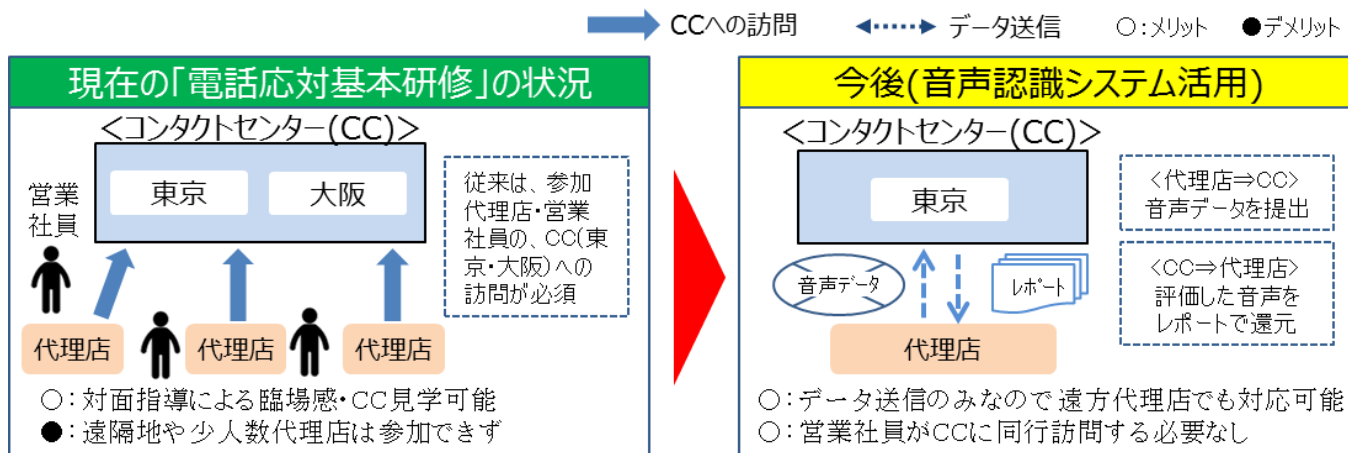
2020年7月1日

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(社長:金杉 恭三)は、非対面募集の品質向上に向け、代理店向けに音声認識・自動評価システムを活用した、「非対面」電話対応品質診断サービスの提供を開始します。

1. 背景

当社は1996年に業界ではじめて「コンタクトセンター」を立ち上げ、現在、外部評価機関であるHDI※より国内初の7つ星(センター運営の最高位)の認定を受けています。長年培ってきた電話対応ノウハウを、2017年より「電話対応基本研修」として代理店向けに、東京・大阪にて集合・対面方式の研修を開催してきました。しかし、遠隔地代理店は交通上の問題や少人数体制等の理由により受講ニーズがあるにもかかわらず十分な参加ができない等、課題がありました。

また、現在、全国的に新型コロナウイルスの影響による「新しい生活様式を踏まえた感染拡大防止」を継続している中、非対面での対応を希望されるお客さまが増加していることから、以前に増して代理店の電話対応品質の向上が求められており、このたび遠隔地でも「電話対応基本研修」が受講できる電話対応品質向上診断サービスを開始することとしました。



※HDI(ヘルプデスク協会)とは、全世界約50,000社が加盟しているITサポートサービスにおける世界最大のメンバーシップ団体

2. サービスの概要

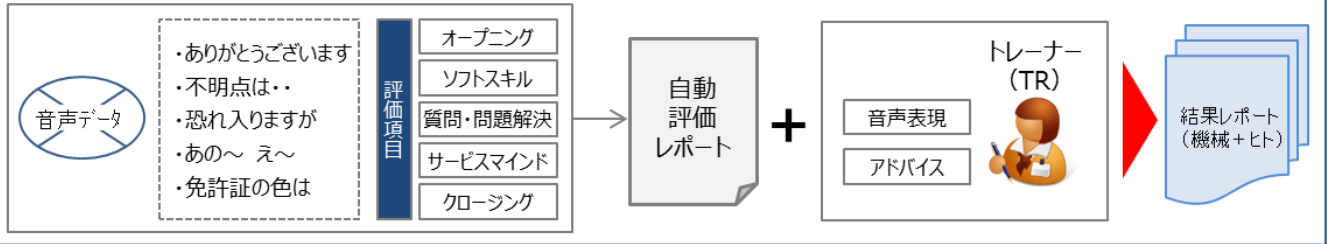
代理店のみなさまが行っている日常の保険に関する電話対応音声を「音声認識システム」に取り込むことで自動的に対応レベルを評価します。加えてコミュニケーターを指導するトレーナー(TR)が録音音声を聞くことで「機械+ヒト」で判定した電話対応レベルを結果レポートとして代理店にフィードバックします。日常の対応音声を評価することで、より実践的な指導が可能となります。

具体的には、代理店の録音音声を5つの評価項目(①オープニング②ソフトスキル③質問・問題解決④サービスマインド⑤クロージング)ごとのキーワードを元に自動評価します。

さらにトレーナー(TR)が自動評価だけでは評価できない表現のチェックや対応アドバイスを加え、代理店の電話対応品質向上に資する結果レポートを還元します。

評価方法

- 代理店の録音音声を電話対応の評価項目ごとに自動的に評価(音声をテキスト化しキーワードをもとに評価)
 - ①各項目ごとに「プラス・マイナス評価」で点数化し、「自動評価レポート」を作成(各項目4点満点)
 - ②トレーナーが言葉だけでは評価できない表現のチェックや対応アドバイスを加え、「結果レポート」を還元



3. 今後の展開

本サービスは、主に遠隔地代理店に提供していきますが、現在実施している「電話対応基本研修(集合・対面方式)」の受講者の、受講後の定期的レベルチェック等への活用も検討していきます。

「新しい生活様式」を踏まえた代理店の非対面募集活動の品質向上を図ることで、一層のお客さま満足度向上に取り組んでいくとともに、当社が目指す姿である「明るく元気な社員がお客さまを全力でサポートする『特色ある個性豊かな会社』」の実現に向けて、引き続き新たなチャレンジを続けていきます。

以上

当社は、社会との共通価値を創造し、目指す社会像である「レジリエントでサステナブルな社会」を実現するため、SDGs(持続可能な開発目標)を道しるべとし、地域の皆さまに貢献する活動を行ってまいります。

SUSTAINABLE
DEVELOPMENT
GOALS

