



【業界初】全社品質向上に向けた入電分類システムの活用開始について

2020年9月15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）は、昨年の音声認識システム導入を契機に株式会社レトリバ（代表取締役：河原 一哉）と共同でお客さまからの声の分類・分析を進めてきましたが、本年7月より入電分類システム（製品名：テキスト分析 AI 『YOSHINA』）※1を導入し、今般、業界で初めて※2 全社品質向上に向けた活用を開始することとなりました。

入電分類システムの活用により、コンタクトセンター部門に入電のあった年間100万件におよぶお客さまの声を、商品などのカテゴリ別に自動で分類・仕分けすることが可能となり、今まで以上に効率的かつ効果的に分析を行うことでさらなる業務品質向上に向けた取組みを推進していきます。

※1 株式会社レトリバが提供する「テキスト分析 AI 『YOSHINA』」。音声認識システムによりテキスト化されたデータを、どのように分類すれば良いか機械学習し、AI が自動的に仕分け・分類を行うシステム。

※2 機械により自動分類したテキストデータを効率的に全社品質の改善に向けて活用を開始することが業界初。

1. 背景

当社コンタクトセンター部門では、お客さまから年間100万件におよぶお問合せを頂いています。

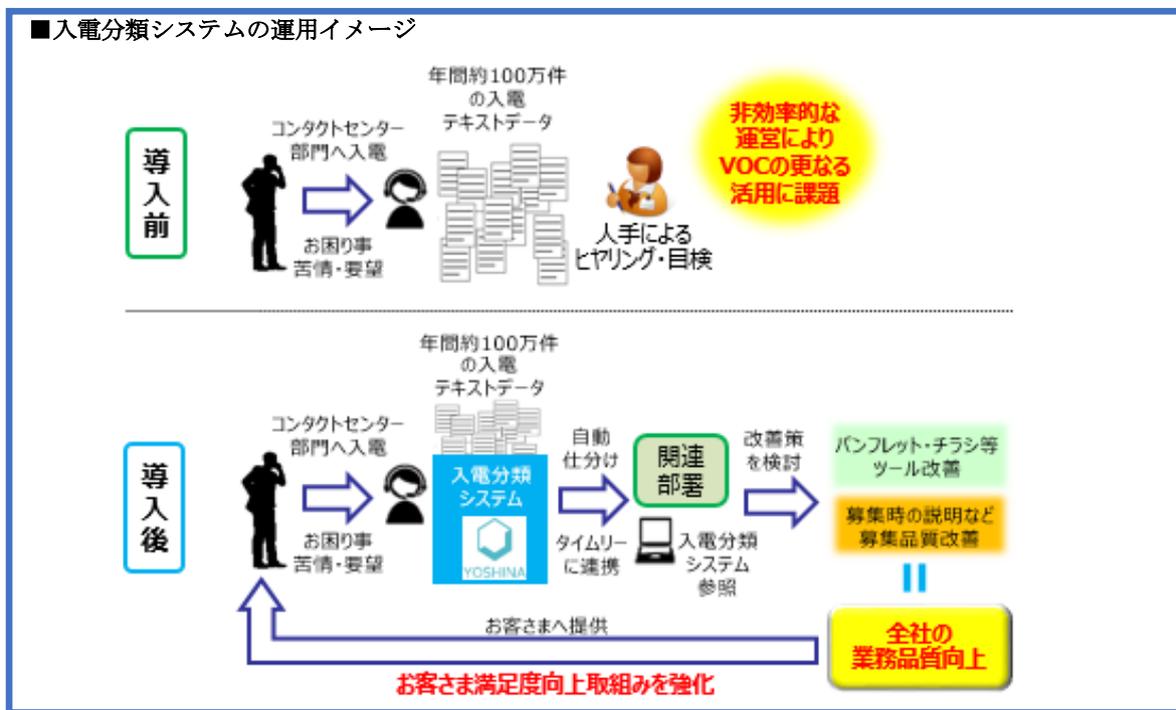
従来から、寄せられたお客さまからの声（以下、VOC=Voice Of Customer）を音声認識システム等で録音・テキストデータ化し業務品質向上に活用してきましたが、マンパワーによるヒヤリングや目検による確認作業など膨大な業務量が発生するため、効率的な運営ができず VOC の更なる活用に課題がありました。

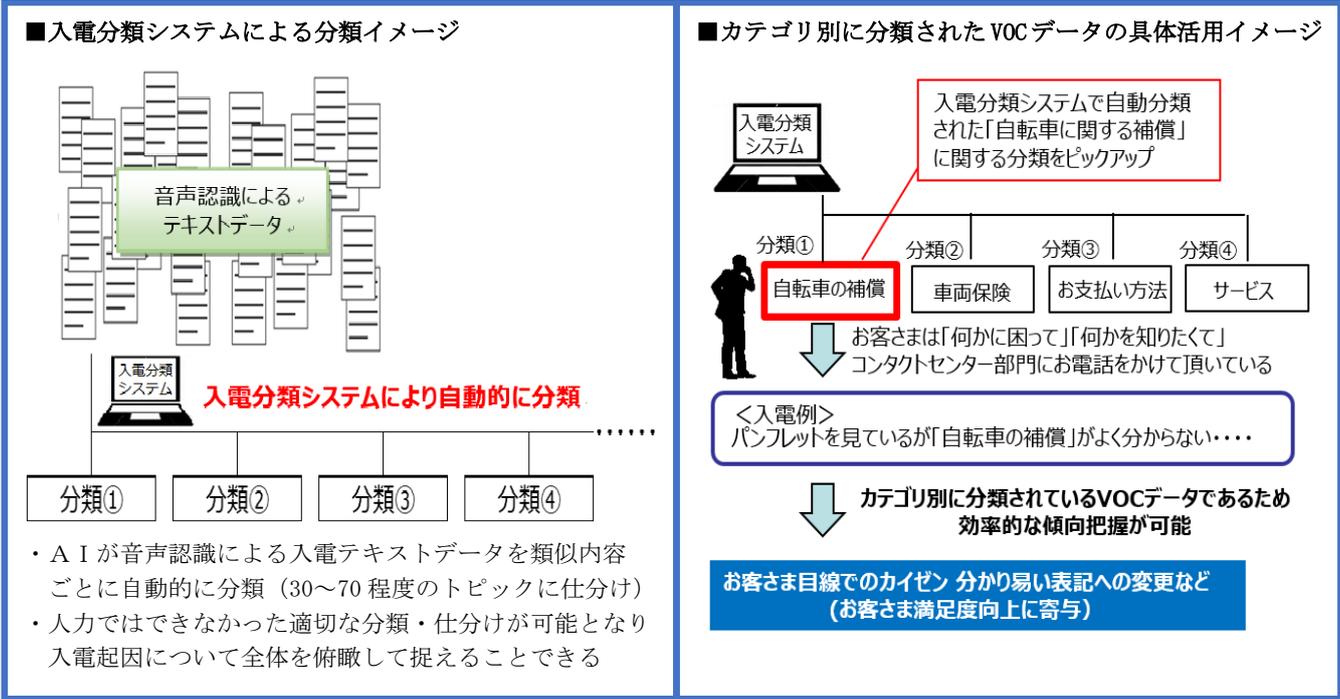
こうした課題を解決し、お客さま満足度向上に繋がる取組みをより強化していくために、効率的な分析を可能とするシステムの導入を検討してきました。

2. 概要

機械学習による AI を搭載した入電分類システムを導入したことで、音声認識システムによりテキスト化された VOC データを自動で分類・仕分けすることが可能となり、VOC の更なる有効活用が可能となりました。本システムの運用開始により、各部門に VOC データをタイムリーに連携することが可能となり、各部門においても VOC 分析を効率的に行うことができるようになります。

これにより、パンフレットなどのツールについてお客さまにとってより分かり易くするといった改善や、募集時におけるお客さまへのより適切な説明方法の追求といった募集品質の改善など、VOC をベースとしたお客さま満足度向上につながる改善取組みを加速する体制を構築することが可能となります。





3. 今後の展開

新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、世の中の枠組み・既成概念が変革され、生活・仕事・リスクの在り方も大きく変化していくものと想定されます。こうした環境のなか、今後はこの入電分類システムを有効活用し、効率的な VOC 分析を行うことで、よりお客さま目線での改善を全社的に追求してまいります。

具体的には、お問合せが多い内容について、例えば当社ホームページに分かりやすく掲載するなど、お客さまの利便性向上も図ることで、さらなるお問い合わせを行わなくていいよう取り組んでいきます。このように、結果として入電件数の減少等コールセンター業務の一層の効率化も実現し、新たな生活様式の下で新しいビジネススタイル変革(ビジネスモデル・働き方改革)にもチャレンジしていきます。

また、中期経営計画 AD Vision 2021 に掲げる「先進性」の具現化に向けて、先進的な ICT 技術を導入・活用することで DX (=Digital Transformation) *取組みを推し進め、業務品質の向上と効率化の同時実現を目指し企業価値の向上に努めていきます。

* IT 技術の活用・浸透により、人々の生活をあらゆる面でより良い方向性に变化させるという概念のこと

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。

8 働きがいと経済成長

9 産業と技術革新の基盤をつくろう

12 つくばない つかう責任