



まだ誰も知らない安心を、ともに。

〒150-8488 東京都渋谷区恵比寿 1-28-1
www.aioinissaydowa.co.jp

地震保険料控除証明書の再発行に AI 自動音声受付サービスを導入

～電話での手続き時間が半減し、お客さまの利便性を向上～

2022年11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（代表取締役社長：新納 啓介）は、コンタクトセンター（以下、CC）で2022年8月から活用していた「ボイスボットによるAI自動音声受付サービス^{※1}」（以下、ボイスボット受付）の対象を、2022年10月18日から地震保険料の控除証明書再発行手続きにも拡大しましたので、お知らせします。

本サービスの導入により、お客さまの利便性向上および手続きの迅速化を実現します。

※1 問い合わせ入電にAIを使って自動応答し、オペレーターを介さず受付を完了できるようにする仕組み

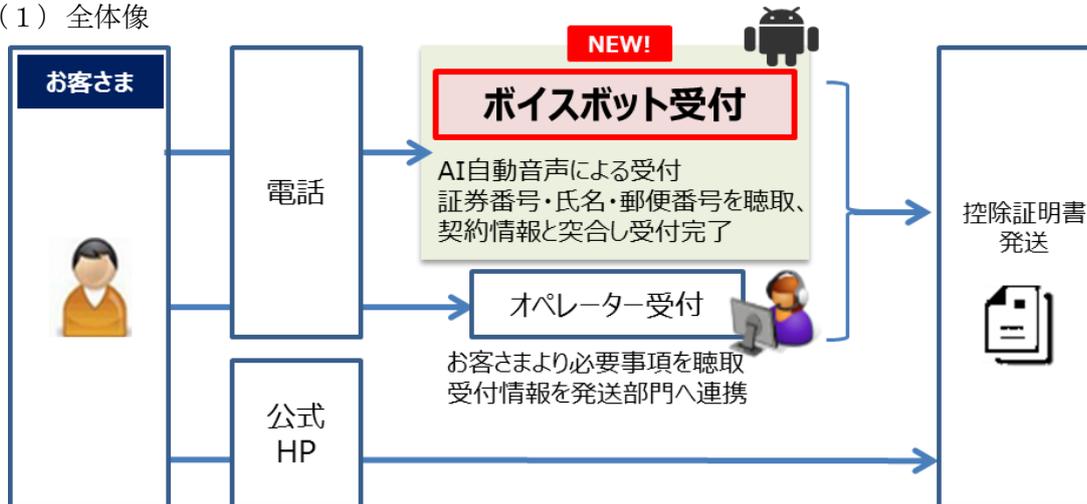
1. 背景

当社CCでは、お客さまのライフスタイルの変化に合わせ、電話による対応だけでなくチャットボットや公式HPなどを活用し、コミュニケーション手法の多様化や対応時間の短縮などを行ってきました。地震保険料控除証明書の再発行についても、公式HP経由での手続きが可能でしたが、保険証券や各商品ツールに掲載されている問い合わせ窓口に直接ご連絡いただくケースが多く、電話による手続きが年間約1万件に及んでいます。電話での手続きには1件あたり約5分を要するうえ、年末調整等で再発行手続きが集中する11月はオペレーターへの接続までに一定お時間をいただくケースもあり、お客さまをお待たせすることがありました。

今般、お客さまの利便性向上や手続きの迅速化を目的に、地震保険料の控除証明書再発行手続きにAI音声で自動化・完結することができるボイスボット受付を導入しました。

2. ボイスボット受付の概要

(1) 全体像



(2) 提供開始時期

- ・2022年10月18日

(参考) ボイスボット受付の対象業務

内容	提供開始時期
代理店・扱者からの一部照会	2022年8月24日～
自動車保険の解約手続き	2022年9月13日～
NEW! 地震保険料の控除証明書再発行手続き	2022年10月18日～

(3) 導入効果

お客様の 利便性向上	・自動音声に従い3つの質問に回答することで、地震保険料控除証明書再発行の受付手続きが完了します。そのため、平均約5分かかっていた受付手続きが、ボイススポット活用により約2分半の手続きへ削減されます。
CCの 業務効率化	・年間1,800時間に及ぶ地震保険料の控除証明書再発行手続きの一部受付を自動化することで業務効率化を図ります。

3. 今後の展開

ボイススポットによるAI自動音声受付サービスは、今後も対象業務を順次拡大していく予定です。ボイススポット活用によるサービス提供の拡充を通じ、さらなるお客様の利便性向上と、一層の品質向上に努めていきます。

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「レジリエントで持続可能な社会」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。



あいおいニッセイ同和損保は、「CSV×DXを通じて、お客様・地域・社会の未来を支えつづける」ことを目指しています。最先端・独自の技術やデジタル・データの活用、特色あるパートナーとの協業により、お客様・地域・社会が真に求める新たな価値を提供していきます。また、国内外のあらゆる事業を通じて、お客様・地域・社会とともに社会・地域課題の解決にグローバルに取り組めます。

