

News Release

2021年2月19日

業界初、代理店・お客さまのご請求申出にAIによる「自動音声応答サービス」を導入
～24時間365日、電話による給付金請求申出が可能に～

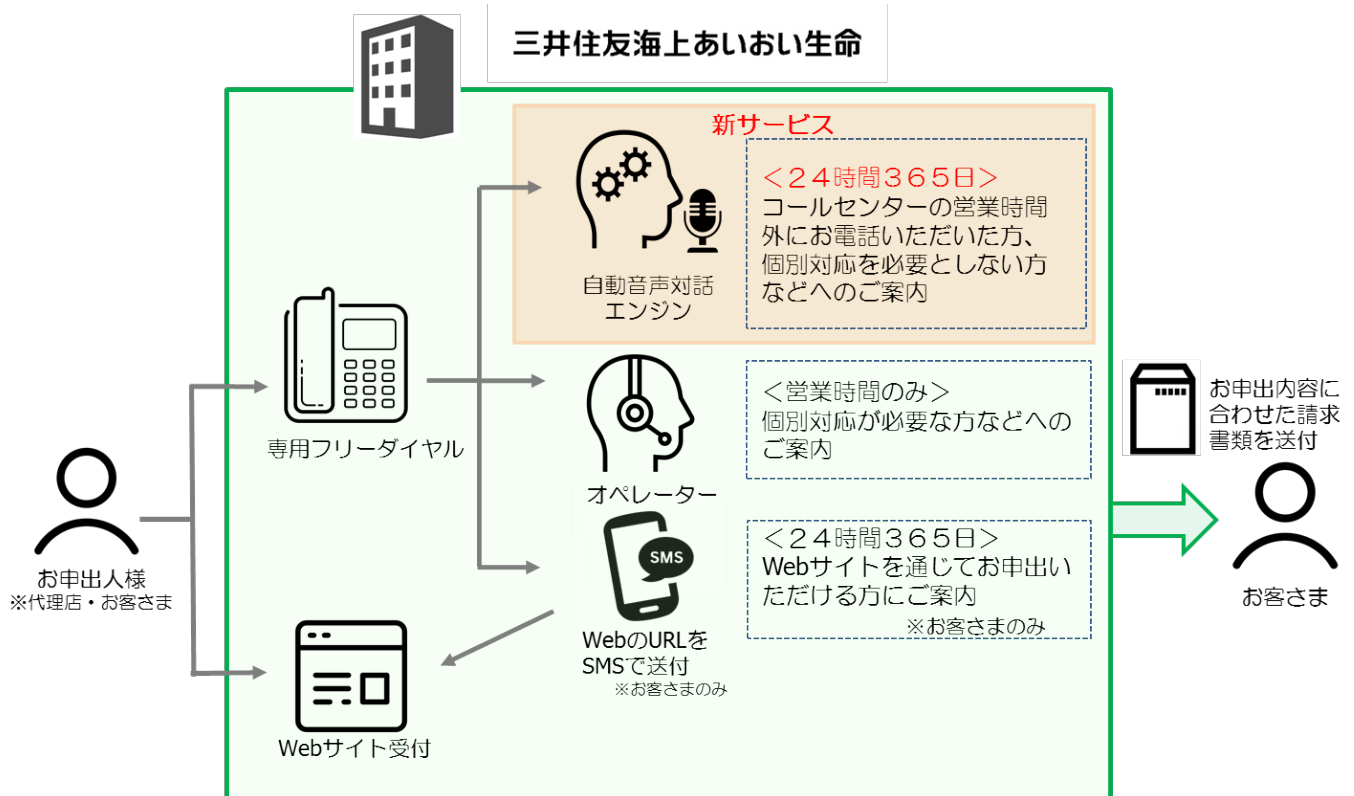
MS&ADインシュアランスグループの三井住友海上あいおい生命保険株式会社（社長：丹保 人重、以下「当社」）は、株式会社BEDORE（代表：下村 勇介）のAI自動音声対話エンジン「BEDORE Voice Conversation」を利用し、2021年3月15日から、電話による入院・手術給付金のご請求申出をAIが受付する「自動音声応答サービス」を業界で初めて導入します。2021年1月19日から代理店向けフリーダイヤルで実証実験をすすめ、今般、お客さま向けに本格展開します。

本サービスは、「自動音声応答サービス」による質問に音声で回答いただくことで、AIがお申出内容を識別し、入院・手術給付金のお申出受付が完了※するサービスです。これまでのコールセンターへのお電話やWebサイトを通じたお申出方法に加え、新たなお申出方法の導入によりお申出経路の多様化を図ることで、より一層のお客さま利便性の向上を実現します。

※自動音声応答サービスでのお申出内容に基づき、請求書類をお客さま宛てに郵送で送付いたします。

本サービスでは、電話の混雑などによりお待ちいただく必要がなく、パソコンやスマートフォン等の操作が不慣れでWebサイトを通じたお申出が苦手な方などにもスムーズにお申出いただけます。また、24時間365日お受けするため、コールセンターの営業時間に限らずいつでもご利用いただくことができます。

＜給付金ご請求申出の流れ＞



＜機能のポイント＞

- ①専用ダイヤルに電話し、「自動音声応答サービス」を選択いただく。
- ②AIが質問する「請求する給付金の種類」や「傷病名」、「証券番号」などをお客さまに口頭で回答いただく。
- ③回答・対話内容をAIがテキスト化し、その内容に基づき請求書類をご契約者に送付する。

■株式会社 BEDORE について

2016年10月に株式会社 PKSHA Technology の子会社として設立。「言葉がわかるソフトウェアを形にする」をビジョンに掲げ、自然言語処理技術や機械学習技術を用いた汎用型の対話エンジンや各種言語解析ソリューションを提供。

■BEDORE Voice Conversation について

BEDORE が持つ深層学習と日本語固有の自然言語処理技術を組み合わせたアルゴリズムを電話による音声対話に活用し、コールセンターへの問い合わせ対応の自動化・半自動化を支援します。

以 上