

2019年6月12日

第一生命保険株式会社
日本アイ・ビー・エム株式会社

[国内保険業界初]

複合的AI技術をクラウドに搭載したコンタクトセンターの対応品質向上

～ IBM Cloud Kubernetes Service により、保険業務に耐える高可用性を実現 ～

第一生命保険株式会社(代表取締役社長:稲垣 精二、以下「第一生命」と日本アイ・ビー・エム株式会社(代表取締役社長執行役員 山口明夫、以下「日本 IBM」)は、第一生命コンタクトセンターの対応品質向上を目的に、IBM Watsonを活用し、お客さまとの通話内容に応じてコミュニケーターへの回答候補となるFAQをリアルタイムに提示するAIコンタクトセンター支援システムを導入します。また、この技術は、発生頻度の低いお問い合わせにも対応できることから、対応品質の格差改善を実現します。なお、本システムは、複数のAIサービスを併用したコンタクトセンターシステムを、IBM Cloud 東京データセンターの Availability Zone に配置した日本の保険業界初の事例となります。2019年4月から一部のコミュニケーターを対象に先行活用を開始しており、10月以降に順次対象を拡大し、全170名のコミュニケーターへ展開します。

また、本システムは、クラウド・ネイティブ・アプリケーション開発手法を採用し、AIを活用したアプリケーションの俊敏性や将来の可搬性を担保するために、稼働環境には、オープン・スタンダード技術のコンテナおよびKubernetesをベースとした、IBM Cloud Kubernetes Serviceを採用しました。これにより、保険業務に耐える高可用性を実現し、お問い合わせの集中、新商品や法改正にも柔軟に対応できるシステムとなっています。

さらに、本AIコンタクトセンター支援システムは、IBM Cloud上のIBM Watsonの自然言語処理による、「意図分類機能」が、お客さまとの通話内容に合わせたFAQ候補を、画面上に識別しやすくカラー表示し、発話のクラス分類を行い、お問い合わせ内容に類似したFAQ候補を選び出します。さらに、「情報探索機能」との組み合わせにより、学習量の少ないFAQに対しても、キーワードによる類似検索を実施することで正答率を高める工夫を施しています。

以上

* その他の商品名、会社名、団体名、製品名は、各社の商標または登録商標です。