

2020年2月27日

チャットボットで1日330時間の照会業務を効率化 お客さまへの回答を早期化し、応対品質を向上

第一生命保険株式会社(社長:稲垣 精二、以下「当社」)では、生産性向上・働き方改革の推進に向けて、2017年よりRPAを導入し、現時点までに定型的な業務を中心に約16万時間分の業務を効率化してきました。

今回、これまでRPA導入だけでは効率化が困難であった「照会対応業務」について、チャットボットを導入することで、営業オフィスの事務担当者やサポートデスク等のコミュニケーターの業務を効率化し、カスタマー・ファーストの追求に向けた働き方改革を推進します。

当社では、契約のご加入、契約内容の更新や変更、保険金・給付金のお支払いなど、1日約2万件のお手続きを受け付けています。これらの手続きを行う中では、お客さまからご質問を頂く場合などもあり、営業員が迅速に対応できるよう、営業オフィスの事務担当者や本社サポートデスク等によるサポート体制を設けてきました。今回、お客さまサービスの更なる向上に向け「チャットボット¹」を開発・導入し、2020年3月より、全国で利用を開始する予定です。これにより、お客さまからのご質問に対して営業員がその場で迅速に回答ができるようになり、回答内容の標準化による回答品質の安定も期待されます。また、チャットボットでの回答が難しい場合はスムーズに有人チャットに移行します²。加えて、本システムの導入に合わせて、サポートデスク等における書類作成等の事務をRPAで自動化することで業務を効率化します。

これらの結果、**1営業日当たり約330時間(約40人分の業務量)効率化できるため**、効率化によって生まれた業務時間をお客さま接点業務の拡大や品質向上に充てることができるようになります。

チャットボットやRPA等、テクノロジーを活用した利便性・生産性向上に向けた取組みは当社グループが2016年度より取り組んでいるInsTech³の一環となります。当社グループは、今後もテクノロジーを積極的に活用し、生命保険事業のイノベーション創出に向けた取組みを進めていきます。

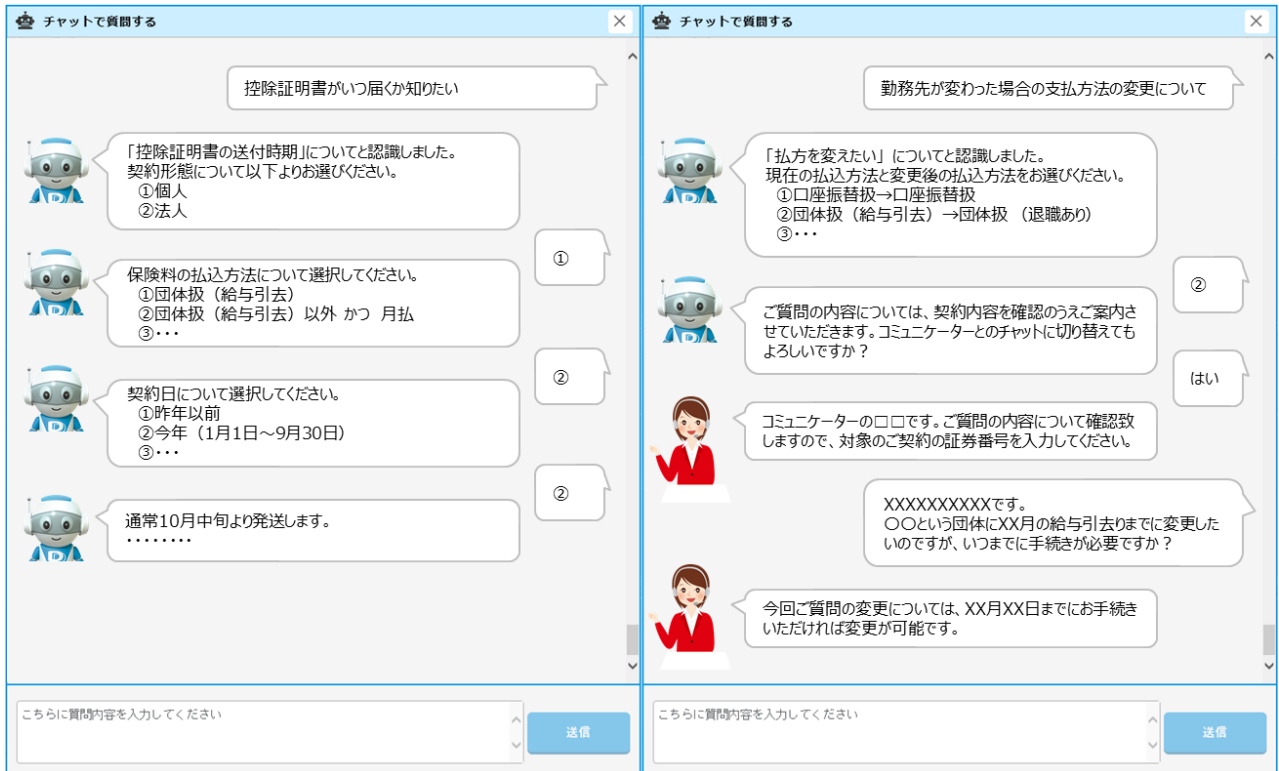
以上

1 SCSK サービスウェア株式会社(社長:清水 康司)の協力のもと自社開発。

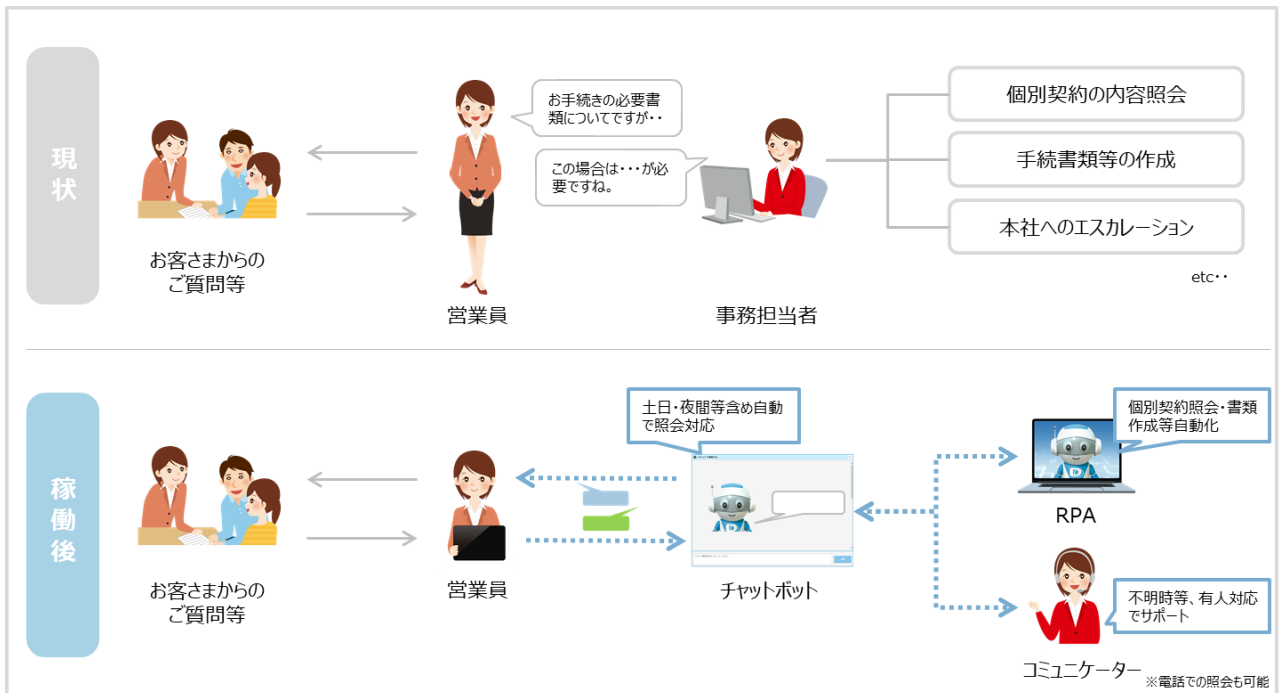
2 一部営業オフィスより開始し、順次拡大予定。

3 “InsTech”とは、保険ビジネスとテクノロジーの両面から生命保険事業独自のイノベーションを創出する取組み。

■チャットボット・有人チャット対応イメージ ※左がチャットボットで解決、右が有人チャットへのシフトの例







■照会対応業務における変化イメージ ※営業オフィスの事務担当者への照会の例



<本サービスにて採用した製品・サービス>

チャットボット運用サービス: SCSK サービスウェア株式会社: www.scskserviceware.co.jp

機能	製品	特徴
チャットボット		日本語固有の自然言語処理技術と深層学習を組み合わせたアルゴリズムにより、高精度のユーザー意図理解を実現した対話エンジン
有人チャット		チャットボット対応から有人対応への切り替えをスムーズに実現。マルチスレッドチャット対応機能で複数人との同時対応も可能
CRM		顧客情報やあらゆるコンタクト履歴を一元管理
		FAQを一元的に管理し、ナレッジ活用を支援
音声基盤		柔軟で拡張性の高いコンタクトセンター向けのクラウドサービス。他のユーザーと共用しない専用環境でも提供でき、堅牢なシステム対応も可能