

2021年10月1日

各 位

オリックス生命保険株式会社

業界初、AIによる自動音声応答での住所変更受付を開始 ～コールセンターの混雑状況にかかわらず、約3分でお手続きが可能に～

オリックス生命保険株式会社（本社：東京都千代田区、社長：片岡 一則）は、本日より、お客さまからの住所変更に関する電話でのお申し出を、AI（人工知能）による自動音声応答で受け付けるサービスを業界で初めて*1開始しますのでお知らせします。

本サービスは、音声ガイダンスに沿って「契約者名」「生年月日」「証券番号*2」「新住所・電話番号」をお客さまに口頭でご回答いただくことで、AIがその内容を高い精度で認識し、受付を完了させるものです。これにより、年間約6万件のお申し出をいただく住所変更において、コールセンターの混雑状況にかかわらず、スムーズかつ簡単にお手続きいただくことが可能になります*3。

なお、引き続き電話によるオペレーター対応、ウェブサイトや書面でのお申し出による住所変更手続きも承ります。

当社は、今後もお客さまに寄り添ったサービスのご提供を続け、信頼していただける保険会社であり続けられるよう努めてまいります。

以 上

※1 当社調べ（2021年10月1日時点）

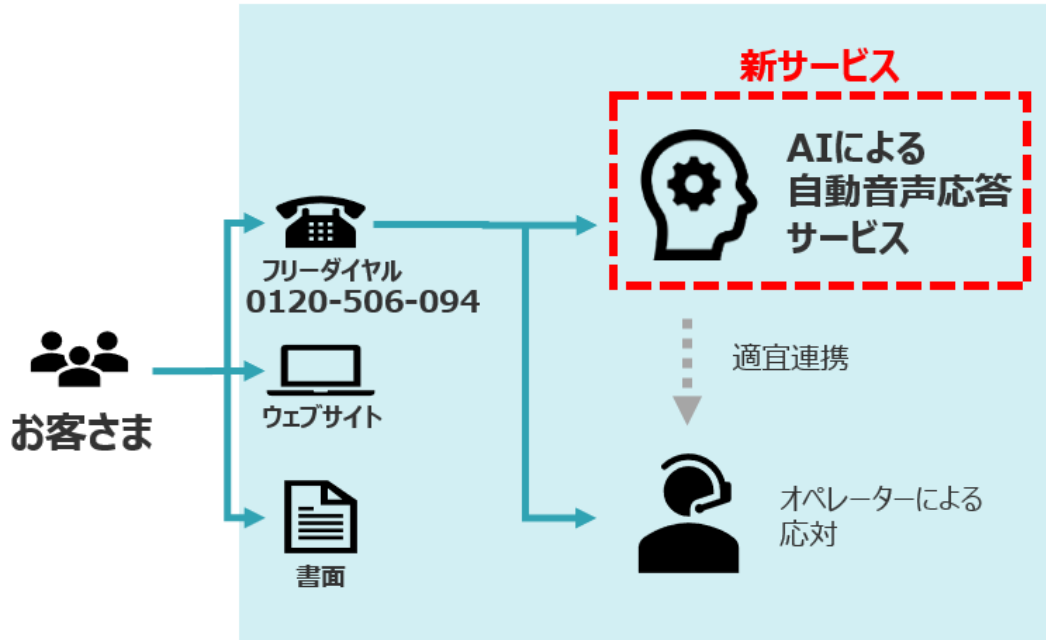
※2 証券番号が不明な場合は、変更前の電話番号・住所をご回答いただきます。

※3 受付時間は、月曜～土曜 9:00-18:00（日曜・祝日・年末年始休み）

<本件に関するお問い合わせ先>
経営企画部広報チーム 高原・林・岩井 TEL：03-4212-4034

■住所変更申出の流れ

オリックス生命



<新サービスのポイント>

- ◆お客様が「契約者名」「証券番号」等を口頭でAIに回答いただくだけで受付できます。
- ◆お客様がAIによる応対を望まない場合は、適宜オペレーターによる応対を選択できます。
- ◆お客様はコールセンターの混雑時においても、お待ちになることなく手続きできます。

■今回導入する AI を搭載した自動音声応答について

提供会社：株式会社 BEDORE

ソリューション名：Voice Conversation

「BEDORE Voice Conversation」は、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、コールセンターにおける問い合わせ対応の自動化・半自動化を支援します。

～ AI 機能例 ～

機能	内容
自然言語処理 (認識補正アルゴリズム)	意味や解釈が一意に決まらない言語の曖昧性に対し、会話の前提や文脈から正しい意味を特定して処理 (例：「はい」「あってます」「うん」を YES と認識し処理)
音声認識 テキスト化技術	不要な部分を削除して重要情報のみ文字化 (例：「えーっと」などの不要な文言を削除)