

朝日生命

「音声認識ソリューション」を導入

～「迅速・正確・円滑なサービスの提供によるお客様満足度の向上」を実現～

朝日生命保険相互会社（社長 佐藤美樹）は、中期経営計画「Action」（平成 24 年度～平成 26 年度）で掲げた経営ビジョン“お客様一人ひとりの「生きる」を支える”の実現に向けた取り組みの一環として、みずほ情報総研株式会社（社長 井上直美）の「音声認識ソリューション」を、朝日生命お客様サービスセンター（以下「コールセンター」）に導入し、平成 25 年 2 月より本格運用を開始いたしました。

今後ますます多様化するお客様のニーズ等にお応えするため、お客様との窓口となるコールセンターにおいて従来以上に機能を強化し、対応品質の向上・事務の効率化を通じて、「迅速・正確・円滑なサービスの提供によるお客様満足度の一層の向上」を図ってまいります。

記

1. 音声認識ソリューションの主な内容と効果（別紙参照）

（1）コミュニケーター向け

内容	効果
リアルタイム音声認識機能 お客様と当社コールセンターとの通話内容をリアルタイムで可視化（テキスト化）します。終話後は、保存された通話テキストをインデックスとして音声再生（聞き起こし）ができます。	アフターコールワーク（受付内容の記録）において、通話内容を必要な箇所だけ即時聞き起こすことができることにより、より正確な受付記録や業務効率の向上が期待できます。
説明支援機能 お客様と通話中のコミュニケーターが、通話内容に応じて各自の参照したいタイミングで関連資料を業務画面上に表示できます。	お客様をお待たせすることなく、コミュニケーターが落ち着いて正確・丁寧な対応ができるようになり、お客様対応品質の向上が期待できます。

(2) 管理者向け

内容	効果
複数モニタリング機能 可視化（テキスト化）された各コミュニケーターの通話内容を、複数同時にリアルタイムでモニタリングできます。	タイムリーなコミュニケーター支援および、お客様フォローができるようになり、お客様対応品質の向上が期待できます。
キーワード統計機能 テキスト化された通話内容を活用し、キーワードによる通話検索や、統計、分析、検証等ができます。	お客様から頂いた貴重なご意見やご要望に関するキーワード等を集計、分析することにより、業務品質の向上やサービスの改善が期待できます。

「音声認識ソリューション」は、みずほ情報総研株式会社がこれまで保険業向けの業務で培ったノウハウを活用し、株式会社アドバンス・メディア（社長 鈴木清幸）の音声認識技術 **AmiVoice**[®] の言語モデル及び各種アプリケーションを基盤に、保険業に特化し独自に開発した「汎用音声認識保険言語モデル」、「適用業務テンプレート」を API (Application Programming Interface) によって組み合わせたものです。

2. 導入時期等

東京都多摩市に設置されている当社コールセンターの 135 席（インバウンド）について導入し、平成 25 年 2 月より運用を開始しております。

当社は平成 25 年 3 月に「創業 125 周年」を迎えます。これまで支えて頂いた多くのお客様への感謝を胸に刻み、これからもたゆまぬ革新を続けてまいります。

以 上

【別紙】

音声認識ソリューションを活用した業務イメージ

(1) コミュニケーター向け

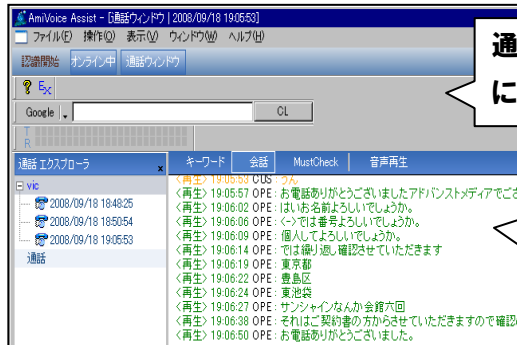
コミュニケーター



通話中

「あんしん介護」
についてのご質問
ですね。

通話画面



通話内容をリアルタイム
に可視化(テキスト化)

簡単に通話内容を
再確認可能

テキストをクリック
して、お客様との
通話音声をピンポ
イントで再生可能

業務画面



関連する説明資料を
画面上に表示

資料を探す手間がなく、迅速・正
確な回答が可能

「少々お待ちください」の保留や
「のちほどお電話させていただきます」の折返しの低減

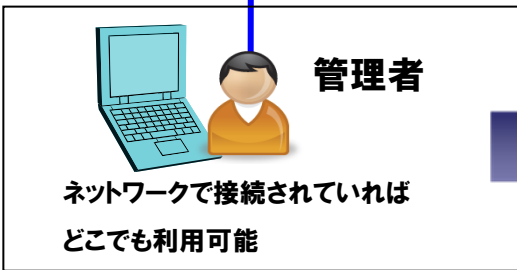
(2) 管理者向け



複数コミュニケーター

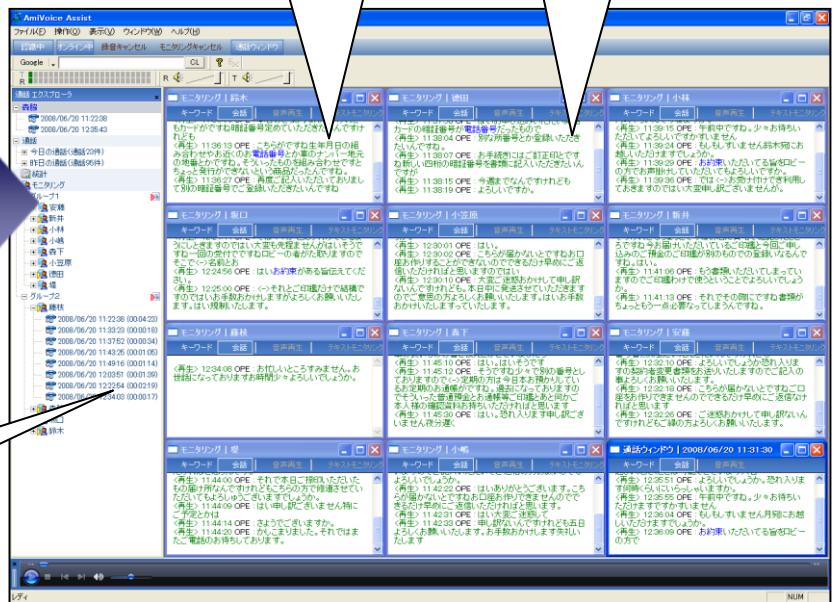
複数コミュニケーターの通話をリ
アルタイムで同時にモニタリング
可能

タイムリーなコミュニケーター
支援、お客様フォローが可能



ネットワークで接続されていれ
ば
どこでも利用可能

管理者用画面



キーワードによる通話検索や、
集計・分析が可能