

2020年4月6日

報道関係各位

伊藤忠テクノソリューションズ株式会社

## 損保ジャパンに自動音声対応ソリューションを提供

自賠責保険についての手続きをAIが自動受付

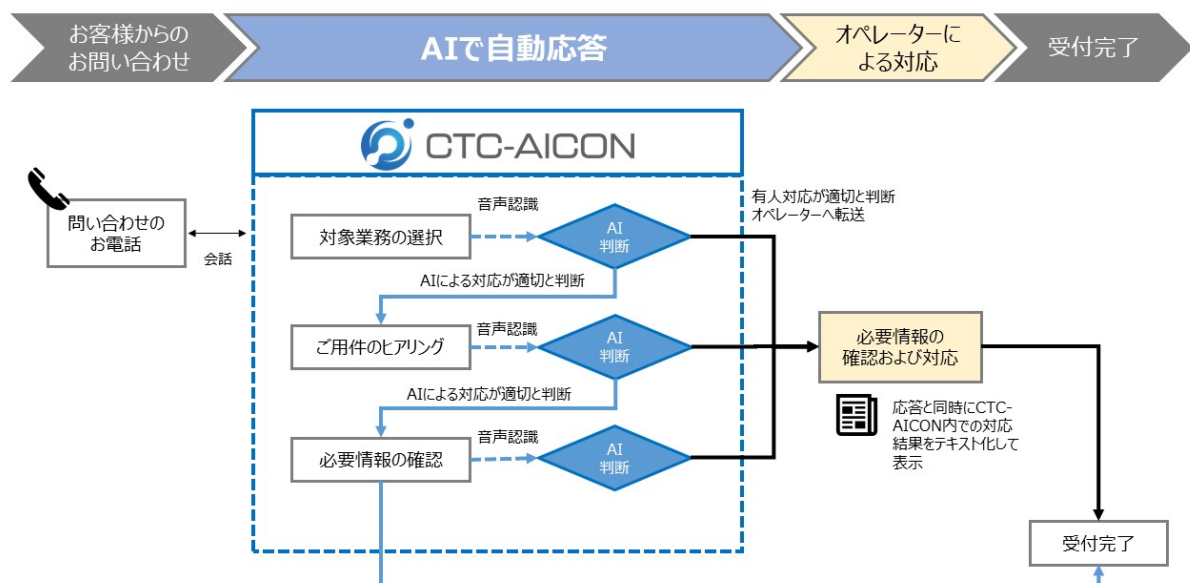
伊藤忠テクノソリューションズ株式会社(代表取締役社長:菊地 哲、本社:東京都千代田区、略称:CTC)は、損害保険ジャパン株式会社(取締役社長:西澤 敬二、本社:東京都新宿区、以下:損保ジャパン)にAIを使用したコールセンター向け自動音声対応ソリューション「CTC-AICON(シーティーシーアイコン)」を提供しました。損保ジャパンは、2020年3月から自賠責保険についてのお客さまサポートデスクで自動音声対応を開始しています。

国内大手の損害保険会社である損保ジャパンのコールセンターでは、保険の契約内容や手続きなどについて数多くの問合せに対応しています。混雑時に発生する待ち時間の短縮をはじめとしてお客様への対応品質の更なる向上に取り組んでおり、CTC-AICONを採用しました。

CTC-AICONは、コールセンターでの問合せ対応において、AIを使用してテキスト化から分析、音声応答までを自動で行うソリューションです。損保ジャパンは、CTC-AICONを自賠責保険のサポートデスクに導入しました。お客様の発話内容からAIが用件を認識して、引っ越しに伴う登録住所の変更や、控除証明書の発行などの手続きを自動で受付します。2020年度内には、自賠責のサポートデスクでの年間約9万件の問合せのうち、約30%の通話に対する自動応答を目指します。

今後CTCは、CTC-AICONを自動車保険や火災保険など損保ジャパンの他の業務にも提供していくことで、コールセンターにおける対応品質の更なる向上に貢献していきます。

### ■自賠責お客様サポートデスクでの自動応答フロー



- ※ 記載されている商品名などの固有名詞は、各社の商標または登録商標です。
- ※ 掲載されている情報は、発表日現在の情報です。最新の情報と異なる場合がありますのでご了承ください。

以上

<報道機関からのお問い合わせ先>  
伊藤忠テクノソリューションズ株式会社  
広報部  
E-mail: [press@ctc-g.co.jp](mailto:press@ctc-g.co.jp)