

2021年9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、自動車保険と火災保険の手続きで自動音声対応ソリューションを導入
DXの積極的な推進で、お客様への対応品質の更なる向上に取り組む

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:柘植 一郎、本社:東京都港区、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)の自動車保険および火災保険のサポートデスクに、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。

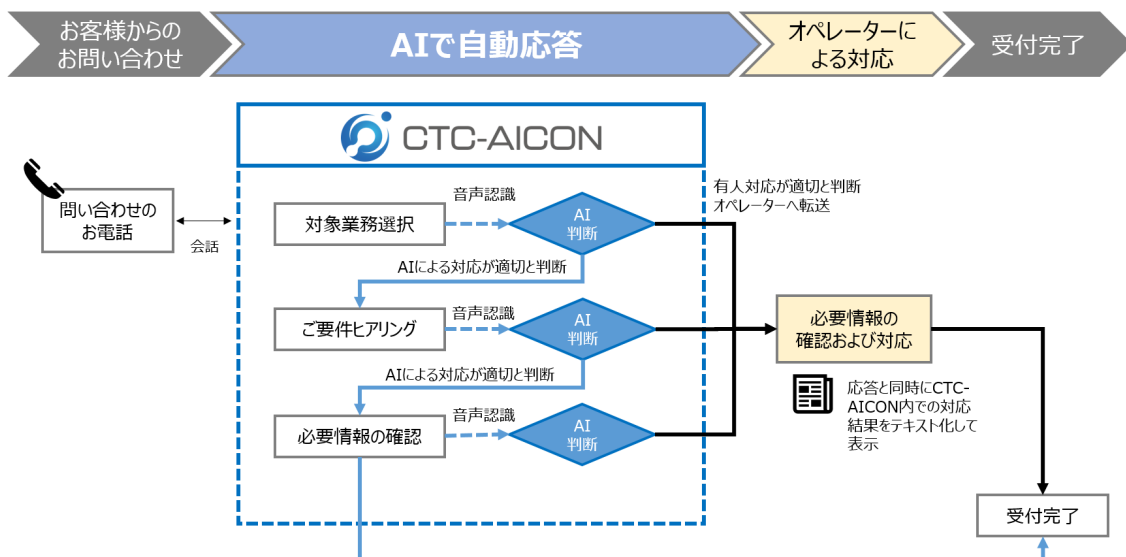
損害保険ジャパンは、2020年3月から自賠責保険のサポートデスクでCTC-AICONを利用しており、今回、2021年7月から自動車保険および火災保険にも利用を拡大しました。

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い合わせに対応しています。現在、お客様への対応品質の更なる向上を図るため、DX(デジタルトランスフォーメーション)を積極的に推進しています。

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で導入しており、AIが「自動対応が可能」と判断した用件の約7割でオペレータを介さずに対応できていた実績から、自動車保険および火災保険のサポートデスクでもCTC-AICONを利用した自動受付を開始しました。当該保険の手続き業務において、お客様の発話内容からAIが用件を認識して、引越に伴う登録住所の変更や、控除証明書の発行などを自動で受付ます。

CTCは、CTC-AICONのAIによる自動応答について継続的な機能拡張に取り組み、損保ジャパンのDX推進に貢献していきます。

■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

<本件に関するお問い合わせ先>
 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