



NEWS RELEASE

2022年10月17日

『AIによる自動音声応答サービス』の開始について
～待ち時間なく 24時間 365日受付が可能に～

フコクしんらい生命保険株式会社(本社:東京都新宿区、代表取締役社長:櫻井 健司、以下「当社」)は、株式会社 PKSHA Workplace(本社:東京都文京区、代表取締役:上野山 勝也)の AI 自動音声対話エンジン「PKSHA Voicebot※」を利用し、本日から、電話経由でのお客さまからの住所変更ならびに生命保険料控除証明書の再発行のお申し出を AI による「自動音声応答」で受け付けるサービス(以下、「AIによる自動音声応答サービス」)を開始します。

※2022 年秋より同名称

<https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000057.000022705.html>

「AIによる自動音声応答サービス」による住所変更ならびに生命保険料控除証明書の再発行

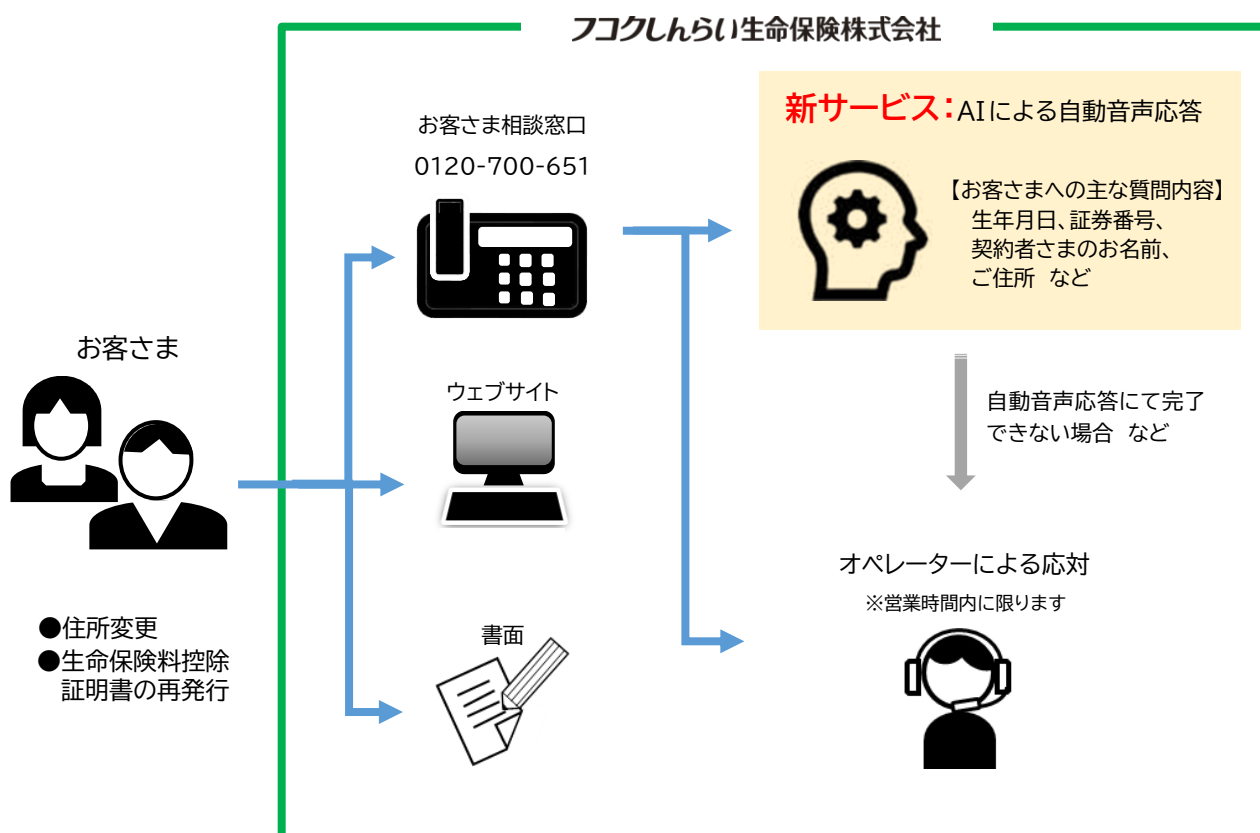
「AIによる自動音声応答サービス」では、AI からの質問に口頭でご回答いただくことで、24 時間 365 日、住所変更ならびに生命保険料控除証明書の再発行※の請求を行うことができます。これまでのオペレーターでの対応やウェブサイトによるお申し出に加え、新たなお申出方法を導入することにより、更なるお客さまの利便性の向上を図ります。

本サービスの開始により、お客さま相談窓口の営業時間外において、ウェブサイトに加えて音声応答という複数の手段でお申し出が可能となるとともに、お客さま相談窓口の混雑時においても、お待たせすることなく音声応答によるお申し出が可能となります。

※生命保険料控除証明書の再発行は申出期間のみ受付(2022 年 10 月 17 日～2023 年 3 月末日。

延長の可能性もあり)

【住所変更・生命保険料控除証明書の再発行のお申し出の流れ】



<新サービスのポイント>

- オペレーターによる対応、ウェブサイトや書面、AIによる自動音声応答サービスを揃え、お客さまの状況に応じた請求方法をお選びいただけます。
- AIが質問する「契約者さまのお名前」「生年月日」「証券番号」などをお客さまに口頭で回答いただくことで、住所変更や生命保険料控除証明書の再発行のお手続きが完了します。
- 混雑した時間帯のご連絡でも24時間365日、お客さまをお待たせすることなく受付が可能となります。

当社は、今後も、より多くのお客さまにご満足いただけるよう、お客さまに寄り添ったサービスを提供してまいります。

以上

■株式会社 PKSHA Workplace について

2016 年 10 月に株式会社 PKSHA Technology の子会社として設立。「テクノロジーでコミュニケーションをあるべき姿に」をビジョンに掲げ、自然言語処理技術や機械学習技術を用いた汎用型の対話エンジンや各種言語解析ソリューションを提供しています。

対話エンジンは、ユーザーの質問を正しく理解できる高い日本語認識能力や、実運用を重ねる中で洗練されたダッシュボードが評価され、大手企業を中心に導入実績多数。自然言語処理技術を活用し、テキストの中から求められている要素を発見するソリューションや、音声認識と連動したナレッジサポートのソリューションなども提供しています。

■PKSHA Voicebot について

「PKSHA Voicebot」は、PKSHA 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、コールセンターへの問い合わせ対応を自動化・半自動化を支援します。