

報道関係者各位

2021年2月19日
株式会社BEDORE

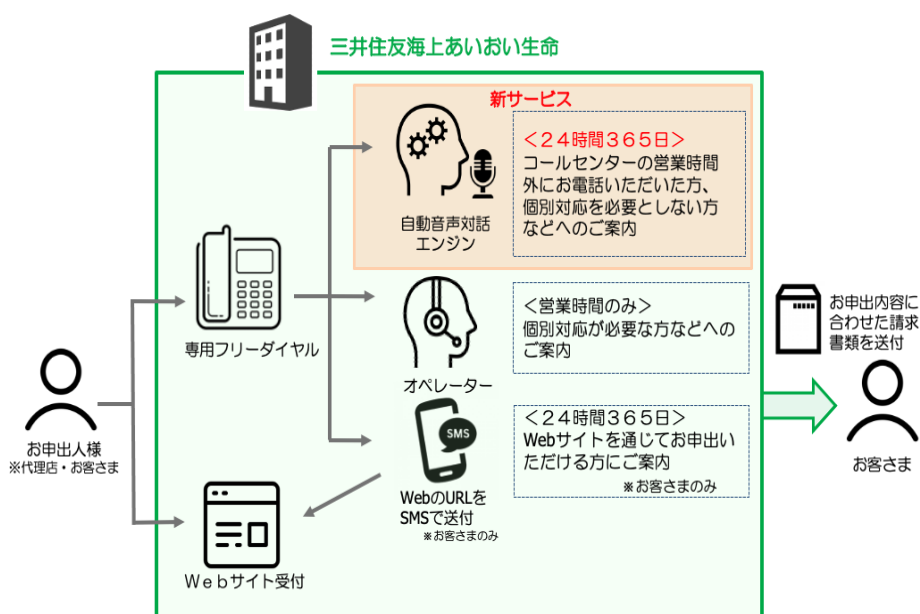
生命保険業界初、三井住友海上あいおい生命保険が「BEDORE Voice Conversation」を活用し、入院・手術給付金の請求申出受付を自動音声応答化

株式会社BEDORE（本社：東京都文京区、代表取締役：下村 勇介、親会社：株式会社PK SHA Technology、以下BEDORE）が提供する音声対話エンジン「BEDORE（ベドア）Voice Conversation」を、MS&ADインシュアランスグループの三井住友海上あいおい生命保険株式会社（社長：丹保 人重、以下三井住友海上あいおい生命保険）に提供し、お客様と代理店からの入院・手術給付金請求申出の自動音声応答による受付を、生命保険業界で初めて開始します。

三井住友海上あいおい生命保険では、これまで入院・手術給付金の請求申出を有人のコールセンターとインターネットから受け付けていましたが、新たに「BEDORE Voice Conversation」を活用した自動音声応答窓口を開設しました。手続きを希望されるお客様から「お客さまサービスセンター」へお電話いただき、自動音声応答による対応をご希望された場合、「BEDORE Voice Conversation」による自動音声対話で必要事項をヒアリングしてご請求お申出受付を完結させます。

2021年1月19日より代理店向けフリーダイヤルで実証実験を開始し、2021年3月15日よりお客様向けに本格展開開始予定です。これにより、24時間365日お電話で入院・手術給付金のご請求お申出が可能になるため、お客様の利便性が高まります。

<入院・手術給付金請求の自動音声応答システムの仕組み>



<機能のポイント>

1. 専用ダイヤルに電話し、「自動音声応答サービス」を選択いただく。
2. 音声対話エンジンが質問する「請求する給付金の種類」や「傷病名」、「証券番号」などをお客さまに口頭で回答いただく。
3. 回答・対話内容を音声対話エンジンがテキスト化し、その内容に基づき請求書類をご契約者に送付する。

この取組により、コールセンターの営業時間を延ばすことなく24時間365日待ち時間ゼロの電話受付窓口を提供でき、電話対応を希望するお客様の利便性が向上します。また、コールセンターは他の電話対応に集中でき、空いた時間に音声対話エンジンが受け付けた請求の後処理を順次実行できるため、コールセンター全体の工数平準化に寄与します。さらに、コロナ禍などコールセンターにおけるオペレーターの稼働に制約が発生した場合のBCP対策にもつながります。

今後もBEDOREは、「BEDORE Voice Conversation」を活用し、顧客対応品質の向上、コールセンターの負荷平準化やBCP強化を実現してまいります。

■BEDORE Voice Conversationについて

「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、コールセンターへの問い合わせ対応を自動化・半自動化を支援します。

会社名：株式会社BEDORE

所在地：東京都文京区本郷 2-35-10 本郷瀬川ビル 4F

代表者：代表取締役 下村 勇介

URL：<https://www.bedore.jp/>

<事業内容>

2016年10月に株式会社PKSHA Technologyの子会社として設立。「言葉がわかるソフトウェアを形にする」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。

対話エンジンは、ユーザ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。

【本件に関する報道関係者からのお問い合わせ先】

株式会社BEDORE 広報担当

電話：03-6801-6718 メールアドレス：contact@pkshatech.com