

対話型自動応答サービス「AIチャットボット」の導入について

明治安田生命保険相互会社（執行役社長 根岸 秋男）は、お客さまが知りたい情報（お手続き方法等）を24時間365日、いつでもご提供できる対話型自動応答サービス「AIチャットボット」を導入いたします。

当「AIチャットボット」は、株式会社オウケイウェイヴ（所在地：東京都港区、代表取締役社長 福田 道夫）の「OKBIZ. for AI Chatbot」を採用しており、当社公式ホームページ、当社ご契約者専用WEBサイト「MYほけんページ」、および当社LINE公式アカウントをご利用のお客さまにご活用いただけます。

これまで電話による照会窓口「コミュニケーションセンター」において対応できなかった営業時間外のお問い合わせについて、時間・曜日にかかわらずいつでも情報をご案内することができます。

当「AIチャットボット」は各種お手続き方法やご契約内容に関する照会など約30カテゴリー、400件以上のお客さまからのお問い合わせに情報提供が可能であり、お客さまの利便性の向上に加え、当センターの効率化にも大きく貢献するものです。

当社は、今後もお客さまサービスの品質向上に向けた取組みを推進するとともに、お客さま一人ひとりのニーズにきめ細やかに対応した保険サービスを提供し、新たな生命保険の価値の創造をめざしてまいります。

1. サービスの概要

当社WEBサイト等を利用するお客さまが、各種お手続き等に関するご質問、ご照会に対し、専用の「AIチャットボット窓口」へご質問、ご照会したい単語や文章を入力することで、24時間365日、いつでもお客さまが知りたい情報を「AIチャットボット」が自動回答します。

今後、当社ご契約者専用WEBサイト「MYほけんページ」内にも、「AIチャットボット窓口」を設置する予定です。

2. AIチャットボットの利用方法

- ・当社公式ホームページ「▶お問い合わせ・ご相談」からのご利用

※スマートフォンからもご利用いただけます

当社公式ホームページ画面右上
「▶お問い合わせ・ご相談」を選択

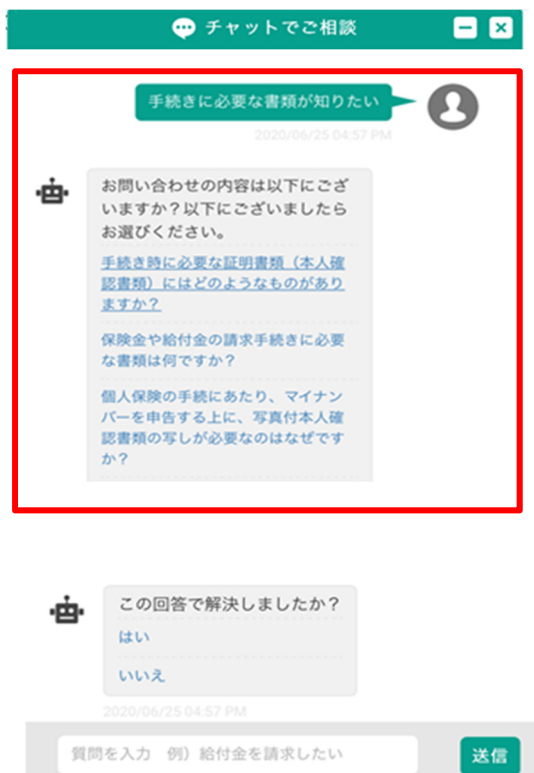
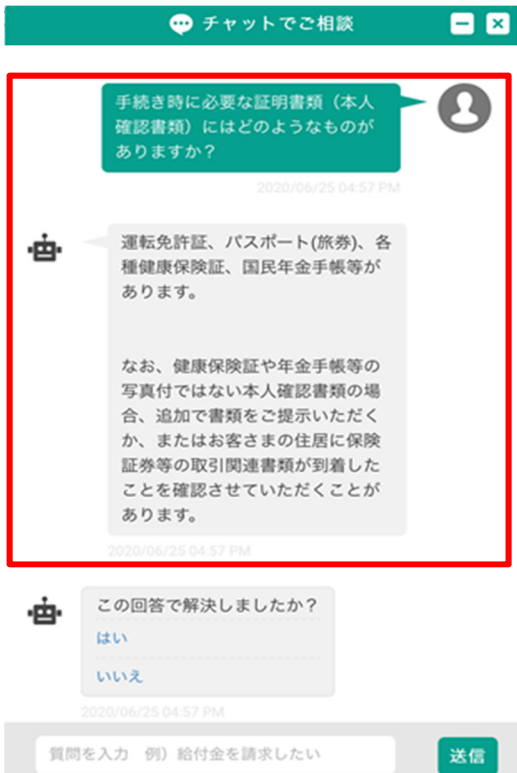
画面上部「チャットボットに質問」を
選択



3. 「AIチャットボット」 対応イメージ

入力された単語のみならず、文章でのお問い合わせでも自動応答されます

入力された質問内容から回答が絞りきれない場合には、AIが独自の「聞き返し」を行ない、入力した内容に関連する語句を自動的に示唆し、回答の絞り込みができます



【参考】

当社公式ホームページの「ご契約のお客さま」・「よくあるご質問」、その他下記「当社LINE公式アカウントメニュー」画面からご利用可能です。

- ・ 当社LINE公式アカウントメニューからのご利用について
- ※ 7月17日(金)より導入予定

当社LINE公式アカウントメニュー画面右下「質問に答える」を選択

自動応答メッセージ内右上「チャットボットに質問」を選択

