

2022年6月1日

**自動音声対話エンジン導入によるご請求受付の自動化
～ AI 活用によるお客さまの利便性向上と業務効率化を同時に実現～**

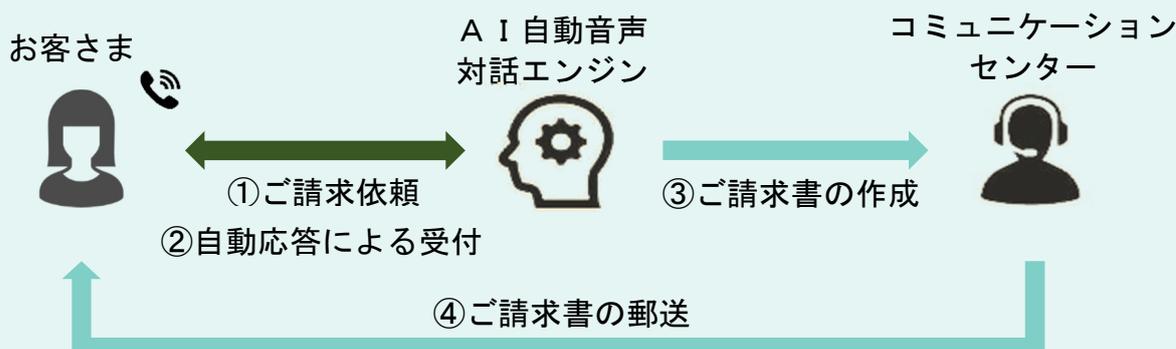
明治安田生命保険相互会社（執行役社長 永島 英器）は、2022年6月から電話による照会窓口「コミュニケーションセンター」で株式会社 PKSHA Communication（代表取締役 佐藤 哲也）が提供する AI 自動音声対話エンジンを活用して、お客さまからのご請求受付を自動化いたします。

これまでコミュニケーションセンターで対応できなかった営業時間外のお客さまからの電話によるご請求に対し、コミュニケーションセンターの営業時間を意識することなく、時間・曜日に関わらずいつでもご請求を行なうことが可能となり、お客さまの利便性が大きく向上いたします。また、ご請求の受付を自動化することにより当社コミュニケーションセンター業務の効率化を実現いたします。

当社はこれからも、デジタル技術の積極的な活用を通じて、人とデジタルが融合した「信頼を得て選ばれ続ける、人に一番やさしい生命保険会社」の実現に向け取り組んでまいります。

「AI 自動音声対話エンジン」を活用した自動化の概要

- ・金融機関窓口販売商品について、お電話での休日・夜間の一部請求受付やコールバック予約に対し、AI が自動応答することにより24時間365日対応します。
- ・今後、AI による受付時間や取扱商品、対象手続きを拡大予定です。



■ 株式会社 PKSHA Communication について

未来の企業と顧客との関係を創るべく、PKSHA AI SaaS 製品を開発・販売を行っています。高度な自然言語処理の技術を活用し、ナレッジマネジメントの省力化やコミュニケーションの最適化、音声対話領域の取り組みなどを推進し、企業と顧客の新しい関係性を提案しています。

以上

【ご照会先】
広報部 広報グループ TEL 03-3283-8054