

2022年10月17日

AIによる「自動音声応答サービス」および「対話型自動応答サービス」の導入 ～アクセス手段の提供・応対時間の拡大によるお客さまの利便性向上～

大樹生命保険株式会社（代表取締役社長 吉村 俊哉、以下「当社」）は、2022年10月18日から、お客さまの利便性向上を目的に、AI（人工知能）による「自動音声応答サービス」および「対話型自動応答サービス」を導入します。

従来のお客さまサービスセンターへの電話や Web サイトによるお申出方法に加え、当サービスを通じたアクセス手段の提供ならびに応対時間の拡大により、お客さまの利便性向上を実現します。

当社は今後も、デジタル技術を活用することで、より一層のお客さまサービスの向上に取り組んでまいります。

1. AIによる「自動音声応答サービス」（通称：ボイスボット）

（1）概要

株式会社 PKSHA Communication（代表取締役 佐藤 哲也）が提供する「PKSHA Voice bot」を採用しています。音声ガイダンスに沿ってお客さまに口頭で回答いただくことで、AIがその内容を認識し、受付や照会を完了させるサービスです。電話の混雑などによりお待ちいただく必要がなく、スムーズにご利用いただけます。

（2）対象内容

- ・解約請求書の郵送受付（※）
- ・保険料の振替口座変更請求書の郵送受付（※）
- ・営業部の電話番号照会

（※）お申出内容に基づき、書類をお客さま宛に郵送いたします。
今後、対象内容を拡大していく予定です。

（3）受付時間

7:00～23:45（全日 ※祝日・年末年始含む）

<サービスの流れ>



※必要に応じてコミュニケーターより別途ご連絡させていただくことがあります。

2. AI による「対話型自動応答サービス」(通称：チャットボット)

(1) 概要

株式会社 PKSHA Communication (代表取締役 佐藤 哲也) が提供する「PKSHA Chatbot」を採用しています。お客さまからのお問合せに対して、AI を活用し、会話形式で自動回答するサービスです。

(2) 対象内容

お客さまからの商品・サービス、およびお手続き等に関するお問合せ (※)

(※) 当社ホームページに掲載の「よくあるご質問」を基に回答

(3) 導入箇所

当社ホームページ

- ・ トップページ <https://www.taiju-life.co.jp/>
- ・ お問合せページ https://www.taiju-life.co.jp/opinion_consult/
- ・ よくあるご質問ページ https://faq.taiju-life.co.jp/?site_domain=open

(4) 受付時間

24 時間 (全日 ※祝日・年末年始含む)

<画面イメージ>

よくあるご質問

よくあるご質問はこちら

入院給付金について

外貨商品について

資金について

その他

外貨商品について

以下の中にご希望のご質問はありますか?

個人情報の入力はお控えください

文章で質問を入力してください

質問する

以上