

2022年2月10日
東京海上日動あんしん生命保険株式会社

給付金請求における「AI自動音声応答サービス」の導入 ～待ち時間なく、24時間365日受付が可能に～

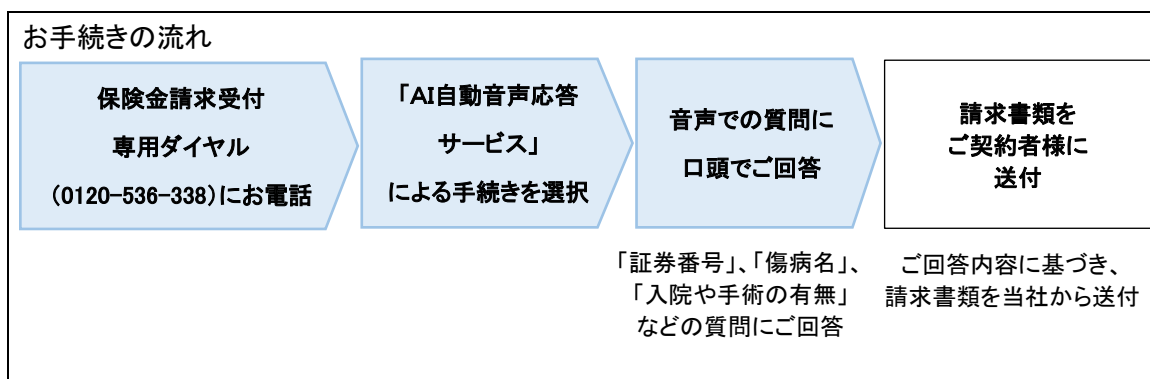
東京海上日動あんしん生命保険株式会社（社長 中里 克己、以下「当社」）は、株式会社BEDORE（代表取締役 上野山 勝也）の音声対話AI「BEDORE Voice Conversation」を利用し、2022年2月15日（火）から、AIを活用した音声応答（以下「AI自動音声応答サービス」）による給付金請求手続きを導入します。

1. 「AI自動音声応答サービス」による給付金請求手続きについて

本サービスは、「AI自動音声応答サービス」による質問に口頭でご回答いただくことで、24時間365日、入院給付金・手術給付金のご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Webによる請求手続きに加え、新たな請求方法を導入することにより、更なるお客様の利便性の向上を図ります。

本サービスの導入により、コールセンターの営業時間外において、Webに加えて音声応答という複数の手段で受付が可能となると共に、コールセンター混雑時においても、お待たせすることなく音声応答による受付が可能となります。

2月15日より保険金請求受付専用ダイヤル（0120-536-338）にて導入し、段階的に時間帯等を拡大して、4月を目途に24時間365日で受付可能とする予定です。




2. 給付金請求における当社の手続きについて

当社では、Web、AI自動音声、オペレーターによる対応を揃え、お客様の状況に応じた請求方法をお選びいただけます。

Webによる簡単・迅速なご請求をご希望のお客様には、書類の記入や郵送などが不要な「保険

金Web請求手続き」、営業時間外や混雑時のスムーズな受付をご希望のお客様には今回新たに導入する「AI自動音声応答サービス」、個別の照会等をご希望のお客様にはオペレーターでの対応が可能です。

	「保険金 Web 請求手続き」 (24 時間 365 日)	New 「AI 自動音声応答サービス」 (24 時間 365 日)	「オペレーターによる対応」 (営業時間内)
特徴	<ul style="list-style-type: none"> ・インターネット上で給付金請求手続きが完結 ・書類の画像アップロードで手続き可能 	<ul style="list-style-type: none"> ・電話の混雑状況に関わらず、AIによる音声応答で手続きが可能 ・請求書類をご契約者様に送付 	<ul style="list-style-type: none"> ・コールセンターでのオペレーターによる対応 ・請求書類をご契約者様に送付
手続き方法	QRコードの読み取り または 当社ホームページから接続 	保険金請求受付 専用ダイヤル 0120-536-338	保険金請求受付 専用ダイヤル 0120-536-338 (70歳以上のお客様専用) (0120-504-556) ゆっくり丁寧に対応いたします

当社は、保険金・給付金請求におけるお客様の利便性向上を追求するとともに、正確かつ迅速にお支払いするための取組みを継続してまいります。

以上

■株式会社 BEDORE について

日本における機械学習の先駆者である株式会社 PKSHA Technology (東証マザーズ上場) の 100% 子会社。高度な AI 技術を活用した音声認識や対話エンジンによる自然言語処理ソリューションを多くの企業に提供しています。