

アクサ損保 修理工場向け自動受付サービス開始 入庫連絡をAIボイスロボットが受付

アクサ損保は10月8日、修理工場からの入庫連絡をAIボイスロボットが自動で受け付けるサービスを開始した。24年7月からのトライアルで成果を確認し、さらに改良も加えてスタートに至った。これによって、同社では、24時間365日、修理工場からの入庫受付が可能になり、営業日や営業時間にかかわらず対応可能になったことで利便性が大きく向上した。損害サービスカスタマーサポート部の篠原恵太課長にサービスの特徴や、利用状況、今後の展望などを聞いた。

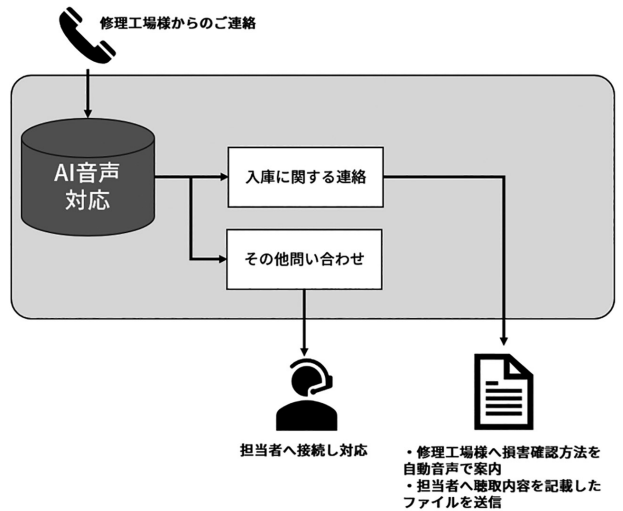
損害サービス部 篠原恵太課長に聞く

——サービスの内容と特徴について。
篠原 自動車保険の重要関係先である修理工場さまからの入庫対応をAI音声で自動で受け付けるサービスで、損害サービス部門の営業日や営業時間にかかわらず、いつでも受付対応可能な点が特徴だ。お客さまは、土日の間に修理工場さまに入庫されることが多く、

——導入した背景は。
篠原 保険会社は事故受付部門以外、土日はお客さまへの初期対応にとどまることが多く、修理工場さまへの連絡は月曜日以降の対応となっている。一方、ディーラーや修理工場さまなどは土日稼働して平日に定休日を設定しており、土日に入庫するお客さまも多いことから、すれち

担当者が、当社に車両入庫に関する連絡をした際に、ボイスロボットが対応する。AI音声で流れるので、担当者は、事故番号や車両の種類、概算修理金額を口頭で伝えていただく。AIは、その音声把握し、損害確認方法を案内、その後入庫連絡が完了する。

——同サービスについて、修理工場側の反響



修理工場向けAI自動受付「工場ボイスロボット」

24時間対応で修理期間の短縮実現

は。
篠原 テストに参加してくださった修理工場さまからは、「ストレスはなかった。今後このような時代になっていくんじゃないか」とのコメントをもらった。AI音声に

苦手意識を感じている方は一定数いらっしゃるが、受け入れてくださる方のほうが多いように思う。——テスト期間で得られた成果は。
篠原 テスト期間中

は、本番と同様に土日もある環境でテストを開始した。入庫連絡の入電のうち3割程度がボイスロボットで対応できたという結果だった。分析を継続し、途中で離脱するケースが減るように

払いの問合せなどにも対応していく予定。
——修理工場向けAIボイスロボット以外の、AIを使った取り組みは。
篠原 AIボイスロボットは修理工場さま向け以外にも展開している。台

風・大雨などの災害時や相手がいない単独事故の際に、お客さまから事故受付をいただく手段として、インターネット事故受付、電話受付に加えてAI音声による事故受付に対応している。このサービスは、必要最小限のプッシュボタン操作とお客さまの発話のみで事故受付が完了する。運転中でない、かつ、ケガがなく、レッカーの必要がない事故に限る。

——そのほかには。
篠原 AIが事故の責任割合の分析を行う、ドライブレコーダー分析サービスもある。市販のドライブレコーダーで取得した事故の動画をAIで分析し、責任割合をよりわかりやすく記載した「契約者さま向けレポート」を提供しており、より納得感のある解決につながる。分析にはセキュリティ上の懸念を解消し、(株)の事故状況推定システムを採用している。——自動車保険全般に

改良を重ねてきた結果、10月8日のリリース後は、テストを上回る利用率を確認している。さらに改良を継続して、利用率を向上させていく。実際に、土日に営業し、月火などを定休日とする自動車ディーラーを中心に土日に利用いただいている。土日に入庫されたお客さまをお待たせすることなく、スムーズに損害確認を進めることにつながっている。

——そのほかには。
篠原 AIが事故の責任割合の分析を行う、ドライブレコーダー分析サービスもある。市販のドライブレコーダーで取得した事故の動画をAIで分析し、責任割合をよりわかりやすく記載した「契約者さま向けレポート」を提供しており、より納得感のある解決につながる。分析にはセキュリティ上の懸念を解消し、(株)の事故状況推定システムを採用している。——自動車保険全般に

おけるDXの現状と今後の展望を。
篠原 DXが進んでいる領域はまだ多くはないが、今後DXができる領域には積極的に導入を行い、効率を上げる必要があると考えている。DXで効率が上がった分、人とのコミュニケーションに時間をかけていきたい。DXを活用する範囲については、書類整理、自動支払いなどの定型業務や、チャレンジとして有無の判断を行うことなどを考えている。また、お客さまのニーズに関するデータ分析を行うことができれば、さらなるサービスの向上につながるかと考える。今

後は、テクノロジーの進化や顧客ニーズの変化に合わせて、自動車保険業界全体でさらにDXが進んでいくことを期待している。
——今後の展望を。
篠原 これまでのやり方を刷新するには、多くの労力と時間を要する。しかし、より便利で効率的なサービスを提供できるのであれば、積極的に取り入れていくし、それが当社の強みだと考えている。デジタルと人、それを融合させ、お客さま、関係各社さまへよりよいサービスの提供を目指していく。



篠原氏

稼働して平日に定休日を設定しており、土日に入庫するお客さまも多いことから、すれち

担当者が、当社に車両入庫に関する連絡をした際に、ボイスロボットが対応する。AI音声で流れるので、担当者は、事故番号や車両の種類、概算修理金額を口頭で伝えていただく。AIは、その音声把握し、損害確認方法を案内、その後入庫連絡が完了する。

苦手意識を感じている方は一定数いらっしゃるが、受け入れてくださる方のほうが多いように思う。——テスト期間で得られた成果は。
篠原 テスト期間中

は、本番と同様に土日もある環境でテストを開始した。入庫連絡の入電のうち3割程度がボイスロボットで対応できたという結果だった。分析を継続し、途中で離脱するケースが減るように

払いの問合せなどにも対応していく予定。
——修理工場向けAIボイスロボット以外の、AIを使った取り組みは。
篠原 AIボイスロボットは修理工場さま向け以外にも展開している。台

風・大雨などの災害時や相手がいない単独事故の際に、お客さまから事故受付をいただく手段として、インターネット事故受付、電話受付に加えてAI音声による事故受付に対応している。このサービスは、必要最小限のプッシュボタン操作とお客さまの発話のみで事故受付が完了する。運転中でない、かつ、ケガがなく、レッカーの必要がない事故に限る。

——そのほかには。
篠原 AIが事故の責任割合の分析を行う、ドライブレコーダー分析サービスもある。市販のドライブレコーダーで取得した事故の動画をAIで分析し、責任割合をよりわかりやすく記載した「契約者さま向けレポート」を提供しており、より納得感のある解決につながる。分析にはセキュリティ上の懸念を解消し、(株)の事故状況推定システムを採用している。——自動車保険全般に