

2024年12月13日

プレスリリース

法人保険のエヌエヌ生命

コンタクトセンターにおける通話ログのテキスト化ツールを自社開発

～ 生成 AI を活用した通話内容の要約によりモニタリング等の業務効率を大幅に改善 ～

生命保険を通じて日本の中小企業を応援するエヌエヌ生命保険株式会社（代表取締役社長：マリウス・ポペスク、本社：東京都渋谷区、以下「エヌエヌ生命」）は、コンタクトセンターにおける通話ログのテキスト化ツールを自社開発し、8月に運用を開始しました。テキスト化された内容は通話の長さにかかわらず生成 AI で要約され、これによりオペレータートレーニングへの活用と対応品質の向上、およびモニタリングなどの業務効率化が可能になります。

自社開発した通話ログテキスト化ツールのポイント：

1. オペレーターの対応における対応品質の向上とモニタリングなどの業務効率化
2. マイクロソフト社の Azure AI Services による音声テキスト変換
3. ChatGPT によるテキストの要約

エヌエヌ生命は法人保険に特化する生命保険会社で、当社のコンタクトセンターではお客さま、代理店および当社の営業担当者から寄せられる年間約 10 万件の問い合わせに対応しています。法人保険に関する問い合わせには一定の専門性と法令等の変更への柔軟な対応が求められることから、オペレーター業務においては、トレーニング内容のアップデートや、対応品質の向上が課題となります。また通話後の音声データ確認を行うモニタリングには、通話時間と同程度の時間を要するため、業務効率化も課題の一つとなっていました。

こうした自社内の課題に迅速に対応するため、エヌエヌ生命は 2018 年より、アジャイル型（スクワッドチームによる IT 開発）およびウォーターフォール型（プロジェクトチームによる IT 開発および全社的イニシアティブの実行）のハイブリッド組織の構築と、システム開発の内製化を順次進めてきました。当通話ログテキスト化ツールはアジャイル型組織体制のもとスクワッドチームが 10 カ月で開発したものです。また運用開始後も継続的にユーザーからのフィードバックに基づき機能強化を図っています。エヌエヌ生命は法人保険をサポートし続けてきたからこそできる、快適でシンプルな手続きを通じ、「進化し続けるソリューション」を提供してまいります。

以上

本件に関する問い合わせ先（報道機関用）

エヌエヌ生命保険株式会社 広報部 原、片山

TEL: 03-6892-0523 Email: ML-IL-JP-CCA@nnlife.co.jp

エヌエヌ生命は、オランダにルーツを持ち、175 年以上におよぶ伝統を誇る NN グループの一員です。NN グループはヨーロッパおよび日本を主な拠点とし、11 か国にわたり、保険事業、年金事業、銀行および投資業務を展開しています。その名は、源流である「ナショナル・ネーデルランデン」に由来しています。エヌエヌ生命は、1986 年に日本で初めてのヨーロッパ生まれの生命保険会社として営業を開始して以来、約 40 年にわたり、「中小企業サポーター」として、中小企業の「大切なもの」を共に守る商品やサービスをご提供しています。エヌエヌ生命ウェブサイト：<https://www.nnlife.co.jp>