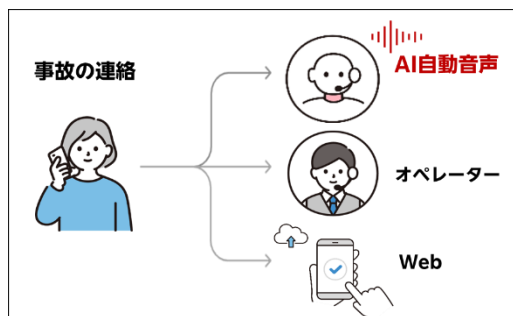


楽天損保、火災保険と傷害保険の事故受付に「AI 自動音声システム」を導入

楽天損害保険株式会社（以下「楽天損保」）は、本日 2024 年 12 月 18 日より、火災保険と傷害保険の事故受付を対象に、「AI 自動音声システム」を利用した新しい事故受付サービスの本格運用を開始したことをお知らせします。

本サービス導入により、火災保険と傷害保険の事故受付を「AI 自動音声システム」、「オペレーター」、「Web」の 3 つから選択いただけるようになりました。「AI 自動音声システム」を選択した場合、AI がお客さまからの事故のご連絡を聞き取り、迅速かつ正確に事故受付を行います。万が一、AI が事故受付を完結できない場合には、オペレーターに自動的に転送され、引き続き事故受付を行うことが可能です。



近年、台風などの大規模な自然災害が増加する中、お客さまからの事故連絡が集中し、一時的にコールセンターの事故受付体制がひっ迫することがあります。さらに、少子高齢化の進展に伴い、コールセンターでの人材確保も困難となることが予想され、対応の遅延が懸念されています。これらの課題を解消するために、本サービスを導入することで、電話が繋がるまでのお客さまの待ち時間を削減するほか、自然災害などの予期せぬ事態でコールセンターが利用できない際にも、持続的に事故受付を行うことが可能となります。

今後は生成 AI との連携を図り、より自然な対話形式での対応や高度な意図理解を実現することで、自動車事故などの複雑な事故受付における AI 自動音声の導入を目指します。

楽天損保は、さらなるサービスの向上に努め、お客さまが安心して日々の暮らしを送ることができるように人々と社会をエンパワーメントしてまいります。

以上

【お問い合わせ先】

楽天損害保険株式会社 経営企画部

kikaku@rakuten-sonpo.co.jp