

**SBI 損保とアルティウスリンク、自動車事故受付センターにおける CX 向上を目指し、
生成 AI 活用の実証実験を開始**
～「Altius ONE for Support」を活用した VoC 分析、商品・サービス改善へ～

アルティウスリンク株式会社（所在地：東京都渋谷区、代表取締役社長：若槻 肇、以下「アルティウスリンク」）と SBI 損害保険株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：小野 尚、以下「SBI 損保」）は、自動車事故受付センターにおける顧客体験（CX）向上を目的に、「Altius ONE for Support」※¹を導入し、生成 AI を活用した実証実験を共同で開始いたしました。



SBI 損保では、SBI グループの事業構築の基本観の一つである顧客中心主義を徹底する中で、DX の推進により業務効率化を図るとともに、CX 向上に取り組んでいます。今回の実証実験では、アルティウスリンクが提供するコンタクトセンターを起点としたデータ活用プラットフォーム「Altius ONE for Support」を通じて、「オペレーターの後処理時間の短縮」「VoC（Voice of Customer：お客さまの声）と顧客満足度の相関分析」「VoC からの商品・サービス改善要望抽出」における生成 AI の有用性を検証いたします。1,300 社以上のコンタクトセンター運用実績があるアルティウスリンクの CX 向上メソッドを生かすことで、業務効率化による高い電話応答率を維持するとともに、データに基づくオペレーションの最適化と商品・サービスの改善を図り、CX 向上を目指します。

生成 AI を活用した VoC 分析に基づく顧客満足度に影響する要因の特定、および商品・サービス改善につなげていく金融業界において先進的な取り組みとなります。

実証実験の概要

● 後処理時間の短縮

「Altius ONE for Support」標準機能として実装する LLM アプリ※²「対話要約アプリ」を使い、お客さまとオペレーターとの会話を音声認識でテキスト化した対応データを自動的に要約することにより、オペレーターが通話後に行う記録作業等の後処理にかかる時間を 35%削減することを目指します。対応履歴システムへの入力業務を効率化し、高い応答率を維持することで、顧客満足度向上に貢献いたします。

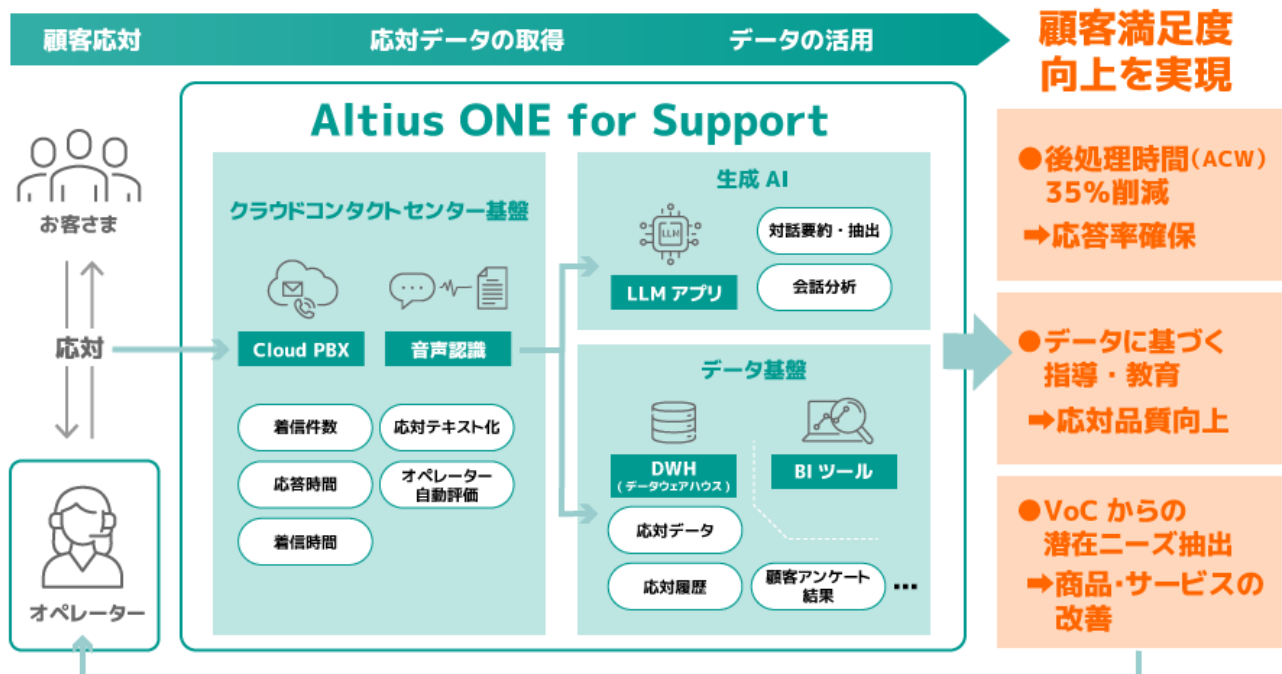
● VoC と顧客満足度の相関分析

「Altius ONE for Support」のデータ活用基盤上で、生成 AI を活用して、対応データの構造化および品質に関連する特徴量抽出のうえ、顧客満足度との相関分析を行います。アルティウスリンクにおける長年のコンタクトセンター運営の知見をもとに顧客満足度と相関があるデータを選定し、そのデータを基に PDCA サイクルを回すことで、オペレーターの応対で顧客満足度に真に影響を与える要因を特定します。

また、この分析結果を活用することで、対応品質の数値化・可視化による評価の自動化にもつながり、データに基づくオペレーター指導の強化が可能となります。さらに、管理者による各オペレーターの対応品質チェックにかかる工数を削減し、削減した工数を育成時間に充てることで、効率的な対応品質の向上も図ります。

● VoC からの商品・サービス改善要望抽出

音声認識でテキスト化された対応データから、生成AIを活用してお客さまの潜在的なニーズを掘り起こします。契約内容やオプション、手続き、サポート体制等に関する意見や要望と思われるキーワードを抽出・分類し、分析することで、商品・サービスのさらなる改善を図り、CX向上を目指します。



「生成 AI を活用した VoC 分析」により顧客満足度向上を目指す 金融業界では先進的な実証実験

検証結果を踏まえ、実業務での導入を目指すとともに、お客さま満足度を予測する「予測モデル」の構築をはじめ、生成 AI の利用範囲をさらに広げるための検証を進める予定です。

今後も SBI 損保とアルティウスリンクは、生成 AI の活用を通じてお客さまにより付加価値の高いサービスを提供し、CX 向上に繋げてまいります。

※1.「Altius ONE for Support」サービスサイト

<https://www.services.altius-link.com/services/altius-one/>

※2. KDDI、アルティウスリンク、ELYZA、コンタクトセンター特化型 LLM アプリを開発

～「Altius ONE for Support」の標準機能に搭載し、提供開始～

<https://www.altius-link.com/news/detail20240903.html>

■「Altius ONE for Support」について

「Altius ONE for Support」は、アルティウスリンクが提供する高品質なオペレーションに加え、クラウドベースのデジタルコンタクトセンター機能を統合したソリューションです。音声認識エンジン、クラウドデータ基盤、生成 AI を活用し、多様なデータをデジタルプラットフォーム上で統合・分類・分析することで、顧客のインサイトやニーズを把握できます。データドリブンによる企業の課題解決をワンストップで提供し、新たな顧客体験の創出を実現します。

[「Altius ONE for Support」サイトはこちら](https://www.altius-link.com/services/altius-one/)

|| アルティウスリンク株式会社 について

アルティウスリンクは、KDDI と三井物産が共同出資する KDDI エボルバとりらいあコミュニケーションズの経営統合会社です。業界最大級となる国内・海外約 100 か所の拠点と、約 57,000 人の多様な人財が誇るノウハウ・サービス力・技術により、コンタクトセンターやバックオフィスを含むお客様企業の真の課題解決に寄り添う BPO 事業を展開しています。人による高付加価値なサービスと最新のデジタル技術を掛け合わせた「デジタル BPO」で常に新しい時代の CX をデザインすることで、お客様により良いコミュニケーション体験を提供し、お客様企業の事業成長の実現を目指しています。

所在地 : 〒151-8583 東京都渋谷区代々木 2-2-1 小田急サザンタワー

設 立 : 1996 年 5 月 (アルティウスリンク発足 2023 年 9 月 1 日)

代表者 : 代表取締役社長 若槻 肇

資本金 : 1 億円

事業内容 : コンタクトセンターを中心とした BPO(Business Process Outsourcing)事業

: ①コンタクトセンター事業 ②バックオフィス事業 ③IT ソリューション事業 ④その他関連事業

企業 URL : <https://www.altius-link.com/>

・本リリース本文中の製品名および会社名等は、各社の商標または登録商標です。