

2018年3月23日
りらいあコミュニケーションズ株式会社

三井住友海上の保険証券再発行自動受付サービスに 「りらいあボイスクラウド」を導入

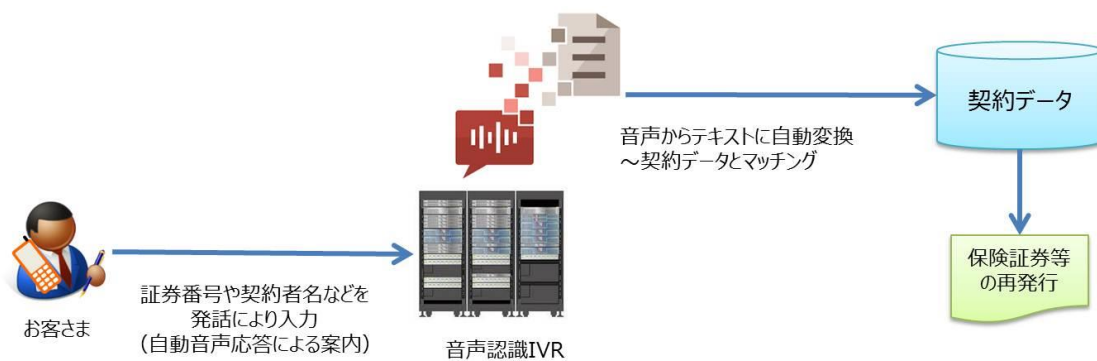
りらいあコミュニケーションズ株式会社(本社：東京都渋谷区、代表取締役社長 中込純、以下りらいあコミュニケーションズ)は、三井住友海上火災保険株式会社(本社：東京都千代田区、社長：原 典之、以下三井住友海上)の自動車保険の証券再発行自動受付サービスにりらいあボイスクラウドを導入したことをお知らせいたします。

りらいあボイスクラウドは、音声認識を活用した高度な I V R フローをクラウド上に構築することで、コンタクトセンターに入電する定型なお問い合わせを自動化するサービスです。

※ I V R (Interactive Voice Response, 自動応答システム)

今回提供する自動車保険の証券発行自動受付サービスでは、お客さまが自動車保険の証券再発行手続きを行う際に、音声案内にもとづき電話で発話した契約者名等のお客さま情報を自動的にテキストデータに置き換え、それと三井住友海上の契約データベースを自動的に突き合わせることで、手続きを完結させます。これまで保険証再発行では、代理店やコールセンターを経由する必要がありましたが、本サービスにより 24 時間 365 日電話一本で手続きが完了し、お客さまの利便性向上につながります。

- (1) 対象種目：自動車保険
- (2) 利用対象者：ノンフリート契約の個人のお客さま



りらいあコミュニケーションズでは音声認識や A I の技術を活用し自動でお客さま対応を実現するプラットフォームを提供しています。今後もこれらのサービスの提供により、お客様企業の効率的な業務運営に貢献してまいります。

以上

【りらいあコミュニケーションズ株式会社について】

1987年設立の大手 BPO(Business Process Outsourcing)サービス会社です。全国 30ヶ所以上にオペレーションセンターを配置し、グループ全体で3万人を超えるスタッフがコンタクトセンター、バックオフィス、対面営業支援などの顧客接点周辺の BPO サービスに従事し、国内主要企業向けにサービスを提供しています。東証1部上場（証券コード：4708）。

【問合せ先】

広報・IR室 岩本、森下
03-5351-7200（代表）