

2024年12月3日
SOMPOひまわり生命保険株式会社

AI 自動音声応答サービスによる「住所・電話番号変更手続き」の開始

SOMPOひまわり生命保険株式会社（社長：大場 康弘、以下「当社」）は、2024年12月3日より、お客さまの利便性向上を目的に、AI 自動音声応答サービス（AI ボイスボット）にチャットボット機能を連携させた「住所・電話番号変更手続き」（以下、本サービス）を開始しましたので、お知らせします。

1. 背景・目的

当社では、カスタマーセンターにお電話をいただいたお客さまにお待ちいただくことなくお手続きの受付を完了するために、AI 自動音声応答サービスによる給付金請求書類の発送受付と2023年10月からは控除証明書の再発行の受付を行っております。

このたび、AI 自動音声応答サービスにチャットボットを連携させた「住所・電話番号変更手続き」機能を新たに導入し、お電話がつながりにくい場合でも、24時間365日お待たせすることなくお手続きが完結できるサービスを開始いたします。

お手続き	受付方法		サービス内容	受付時間	導入時期
	AI ボイスボット	チャットボット			
<u>住所・電話番号変更</u>	<u>○</u>	<u>○</u>	<u>お手続き完了</u>	<u>24時間365日 お手続き可</u>	<u>2024年 12月3日</u>
給付金 請求	○	—	請求書 発送	24時間365日 書類発送受付可	2022年 4月～
控除証明書 再発行	○	—	控除証明書 発送	12月3日より 24時間365日受付可	2023年 10月～ ※受付期間は 毎年10月上旬～ 翌年3月末まで

(ご参考)

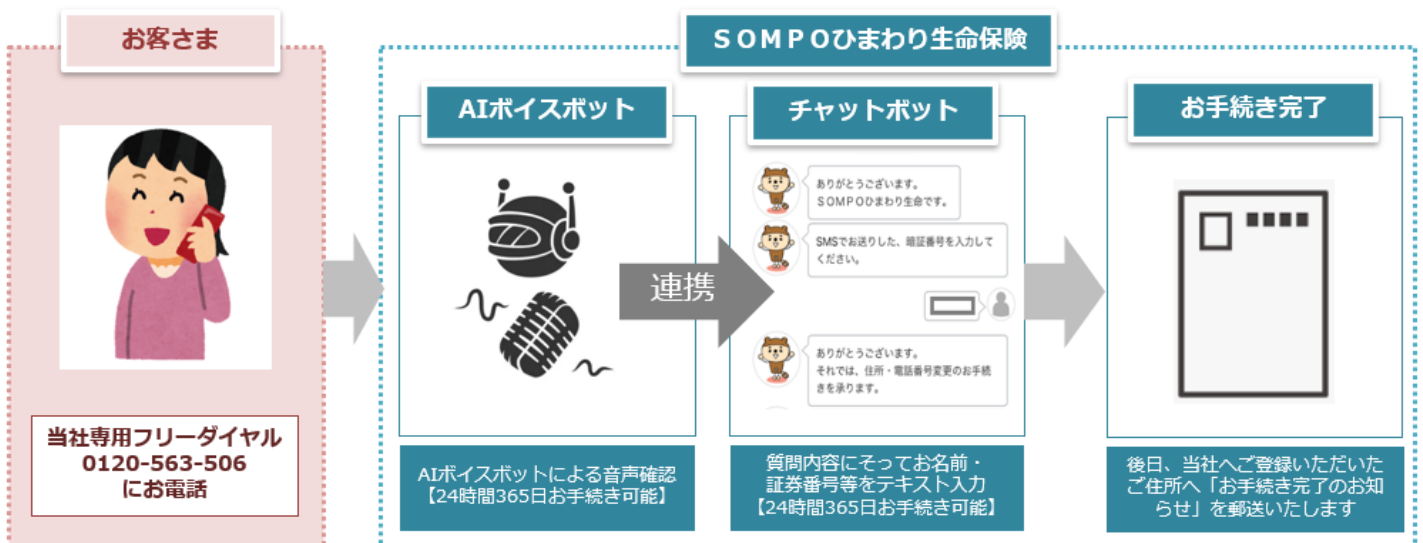
AI 自動音声応答サービスについて	<ul style="list-style-type: none">AI を実装した自動音声応対システム (AI ボイスボット) 。自動音声による質問に回答いただくことでAI がお申し出内容を識別して手続き受付を行います。AI ボイスボットは「発話音声」でのやりとりとなります。
チャットボットについて	<ul style="list-style-type: none">チャット (会話) とボット (ロボット) を組み合わせた言葉で、お客さまからの質問に自動で返答する自動会話プログラムです。チャットボットは「テキスト」でのやりとりとなります。

2. 内容

自動音声による簡単な質問に対してお客さまに回答を発話いただき、その後に SMS 送信で連携するチャットボットからのご質問に回答入力いただくことで、AI ボイスボットで従来対応している書類発送受付ではなく、本サービス内で住所・電話番号変更手続きが完了します。

カスタマーセンターにお電話がつながりにくい時間帯でも、24 時間 365 日、お客さまをお待たせすることなくお手続きが可能となります。

【お手続きの流れ】



3. 今後の展開

今後も、AI 自動音声応答サービスの対象拡大をはじめ、お客さまの利便性向上につながる価値・サービスの提供および改善に努めてまいります。

これからも当社は、お客さまが健康になるための「毎日」に寄り添い、お役に立てる存在「健康応援企業」の確立と、SOMPOグループの「“安心・安全・健康”であふれる未来へ」というパーパス実現に向けて、お客さまに最高品質のサービスを提供し、社会に貢献してまいります。

以上