

チューリッヒ生命お客様サポートで、  
IBM Watson ベースのチャットボット『Cogmo Attend』が採用  
～Salesforce と連携し、有人無人切替のお客様対応を実現～

2018年6月20日  
株式会社アイアクト

株式会社アイアクト（本社：東京都中央区、代表取締役 原田 淳、以下アイアクト）の IBM Watson ベースのチャットボット『Cogmo Attend（コグモ・アテンド）』が、チューリッヒ・ライフ・インシュアランス・カンパニー・リミテッド（本社：東京都中野区、日本における代表者兼最高経営責任者 太田 健自、以下チューリッヒ生命）のお客様サポートに採用されました。

### チューリッヒ生命のお客様サポートに『Cogmo Attend』を採用

チューリッヒ生命では、契約後のお客様利便性向上のために、従来は電話のみの対応であったお客様サポートの IT 化を進め、有人チャットの『Salesforce Live Agent Chat』と無人チャット対応が可能なチャットボット『Cogmo Attend』を連携し導入されました。24 時間 365 日のお客様サポートの一次対応を AI チャットボットが担い、人によってしか答えられない質問を有人対応にスムーズに切り替えることができます。

『Cogmo Attend』は有人チャット機能である『Salesforce Live Agent Chat』の裏側でお客様からの入力を受けつけ、最適な回答を出します。具体的には、『Salesforce Live Agent Chat』のオペレータ切り替え機能を利用し、オペレータ、スーパーバイザと並んで『Cogmo Attend』を対応者と位置づけ、最初のお客様対応を行い、契約内容変更・追加などの回答を行います。なお、『Cogmo Attend』に用意した回答にないものは、オペレータに切り替え有人でお客様対応が行われます。

### ツール提供に留まらない、会話設計と会話構築、業務フロー構築のアドバイザーを担う

アイアクトは、このプロジェクトにおいて『Cogmo Attend』の提供に留まらず、Watson Assistant API を利用し、お客様からの入力に最適な回答を与えられるよう、会話設計と会話フローの構築、学習を担いました。また、チューリッヒ生命がチャットボットという初めての IT ツールを業務に取り入れるにあたって、会話構築 2 年強の経験・ノウハウを活かしたアドバイザーをつとめました。

今後は、リリース後の会話改善のアドバイザーなど、運用面においてのご支援を継続し、お客様サポートに留まらずチューリッヒ生命のコールセンター業務においても更なる生産性向上のご支援をして参ります。



#### ■『Cogmo Attend (コグモ・アテンド)』について

人の話す言葉（自然言語）を理解するだけでなく、複雑な分岐条件のある質問にも応答。標準のインターフェース（Web）のほか LINE や Facebook などのアプリ連動も可能。『Cogmo Attend』は AI 時代のチャットボットです。

Web サイト：[https://www.iact.co.jp/products/cogmo\\_attend.html](https://www.iact.co.jp/products/cogmo_attend.html)

#### ■アイアクトについて

Digital Communication と Engineering で新しい価値体験を提供し続ける。をテーマに、顧客課題やニーズに応えた提案・コンサルティングと確かなプロジェクトマネジメントが強みです。大規模 Web サイトの構築・運営、人工知能・コグニティブソリューションでのチャットボット開発等の提供、IoT システム開発を手がけています。

Web サイト：<https://www.iact.co.jp>

#### ■チューリッヒ生命 日本支店について

チューリッヒ生命 日本支店は、チューリッヒ・インシュアランス・グループの日本における生命保険事業の主要拠点として 1996 年に設立されました。多くの働き盛り世代の方々に、「革新的な保障性商品」と「高品質なサービス (Z.Q.: チューリッヒ・クオリティー)」を、インターネット、電話、保険代理店、銀行など、「お客様にとって利便性の高い選択権の活かせるチャネル」を通じて、ご提供しています。

#### ■チューリッヒ・インシュアランス・グループについて

チューリッヒ・インシュアランス・グループは、グローバル市場および各国市場において幅広い商品ラインアップを揃える世界有数の保険グループです。スイスのチューリッヒ市を本拠に 1872 年に設立され、およそ 53,000 人の従業員を有し、世界 210 以上の国と地域で、個人、そして中小企業から大企業までのあらゆる規模の法人およびグローバル企業のお客様に、損害保険および生命保険の商品・サービスを幅広く提供しています。持ち株会社であるチューリッヒ・インシュアランス・グループ社（銘柄コード：ZURN）はスイス証券取引所に上場しており、米国においては、米国預託証券プログラム（銘柄コード：ZURVY）のレベル 1 に分類され、OTCQX にて店頭取引されています。チューリッヒグループに関する詳しい情報は [www.zurich.com](http://www.zurich.com) をご覧ください。

#### ■セールスフォース・ドットコムについて

グローバルで CRM をリードするセールスフォース・ドットコムは、企業が顧客と新しいカタチでつながることを支援します。詳細は、<http://www.salesforce.com/jp/> をご覧ください。

#### 【本リリースについてのお問い合わせ先】

株式会社アイアクト 広報担当 / 星

電話：03-6821-4811 メールアドレス：pr@iact.co.jp

(注) IBM Watson は、世界の多くの国で登録された International Business Machines Corporation の商標です。

(注) 「Cogmo (コグモ)」及び「Cogmo Attend (コグモ・アテンド)」は株式会社アイアクトの商標です。