



奨励賞

株式会社フィナンシャル・エージェンシー

Profile

株式会社フィナンシャル・エージェンシー
事業内容：保険流通のビジネス・プロセス・アウトソーシング

URL：https://www.financial-agency.com/

保険商品案内中の禁則ワードをAIで検知、対応品質向上

DATA

活用分野

保険流通のビジネス・プロセス・アウトソーシングにおける業務効率向上と品質向上

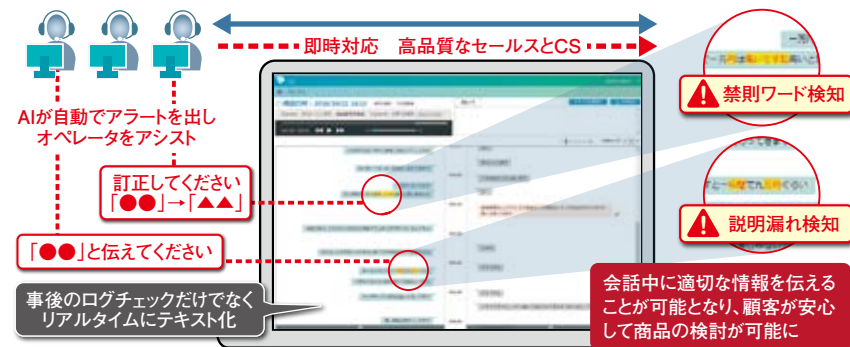
テクノロジー

AI、音声認識、クラウドサービス

保険の販売においては、重要事項説明や禁則ワードのチェックが業務としてガイドラインで定められている。

保険流通のビジネス・プロセス・アウトソーシング(BPO)を担うフィナンシャル・エージェンシー(東京都渋谷区)は、S&I社との協業にてAI(Watson)を活用した「AI Log」を開発。保険BPOにおける品質管理業務の大幅な効率化と管理精度の向上を

図 会話をリアルタイムで書きおこしアシストする画面例



図っている。

従来は、顧客とオペレータとの会話録音をサンプル抽出し、聞きおこしによりチェックを行っていたが、本システムでは全件チェックを可能にした。

音声データを文章化し、対応内容をチャット形式で表示。禁則ワードな

どポイントは一目でわかる。

また、リアルタイムでの書きおこしにより、禁則ワードを検知したり説明漏れがあった際にアラートを出すことが可能となった。

管理精度を向上させ、管理作業時間を大幅削減した。