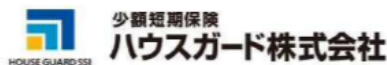


2022年7月29日

報道関係者各位



## 火災保険の契約更新案内にAI電話応答サービスを導入

人と会話をするような自然な応答で、お客様の満足度向上へ

大東建託グループの少額短期保険ハウスガード株式会社(本社:東京都港区、代表取締役:加科真)は、8月1日より、ユニロボット株式会社(本社:東京都渋谷区、代表取締役:酒井拓)が提供するAI電話応答サービス「unirobot cloud-AI電話サービス」の本格導入を開始します。

従来、同社の火災保険契約更新のご案内は、書面での通知及びオペレーターによる電話で対応していました。今回、本サービスを導入することで、書面での通知後、AIが自動でお客様に電話をかけ、機械音声によってご案内が可能となります。これにより、契約更新案内のために電話をかけるオペレーターの人員を削減し、お客様からの電話を受ける人員を増やすことで、お客様からの受電率向上を実現します。同社は、引き続き保険契約業務のオンライン化により、今後も各種手続きの自動化を推進していきます。

### ■ スムーズな契約更新案内が可能に

同社では、火災保険契約更新件数が毎月約7,190件※1となっており、そのうちお客様約3,360人※1に専門オペレーターが電話でご案内※2をしていましたが、本サービスを導入することで、電話案内が500件程度に削減される見込みです。

一般的な機械応答の電話サービスは、お客様が番号入力などの操作を行うことで案内が進みます。今回導入する本サービスは、事前に設定したシナリオに基づき、お客様がオペレーターと会話をしているかのようにAIがスムーズにご案内を進めることが可能となります。

※1 2022年1月～4月の平均件数を算出

※2 ご案内対象となるお客様は、火災保険料のお支払い方法が銀行振り込みやコンビニエンスストア支払いなど、お客様ご自身で手続きが必要な方が対象となります。

