

ベルシステム24、都道府県民共済グループへ AIボイスボットクラウドサービス「ekubot® Voice LITE」を提供

～新型コロナの共済金請求受付を自動化し、迅速な対応を実現～

コンタクトセンターアウトソーシング事業を全国で展開する株式会社ベルシステム24(本社:東京都港区、代表取締役社長執行役員:野田 俊介、以下:当社)は、当社が開発するAIボイスボット*1クラウドサービス「ekubot® Voice LITE」を活用し、新型コロナウイルス感染症に関する共済金の請求受付(以下:コロナ請求受付)の自動化を進めた、都道府県民共済グループの全国生活協同組合連合会(所在地:埼玉県さいたま市、代表理事理事長:吉井 康二、以下:全国生協連)の事例を公開いたしました。

これにより、都道府県民共済グループでのコロナ請求受付における、安定した受付体制の構築および迅速な支払い処理、共済加入者へのサービス品質の向上を実現しました。

▼全国生活協同組合連合会様の「ekubot® Voice LITE」導入の事例はこちら

<https://www.solution.bell24.co.jp/ja/case/zenkyoren/>



全国生協連は、暮らしを守る手軽で安心・堅実な保障制度として信頼を集めている、県民共済・都民共済・府民共済・道民共済・全国共済(神奈川県は全国共済と呼称)の元受団体です。

2022年7月以降、新型コロナウイルス感染症の第7波により陽性者が急増した際、「みなし入院*2」の共済金請求が増加し、各都道府県民共済および全国生協連への問い合わせの電話が非常につながりにくい状況が続きました。当社は、この「つながらない」の解消を目的に、コロナ請求受付での自動応答化に向け「ekubot® Voice LITE」を提供しました。

「ekubot® Voice LITE」は、繁忙時の一次受付や資料請求・予約受付など定型的な受付業務を自動音声で応答するボイスボットサービスです。この「ekubot® Voice LITE」を活用し、ベルシステム24が、全国生協連の火災共済金請求受付業務の一部の運営を担ってきた業務運営の知見をはじめ、そのほかの保険業界での業務運用ノウハウを基に、ボイスボットのシナリオ設計から、機械操作が不慣れな方でも使い慣れた電話でのボタン押しと発話だけで申請ができるような自動応答の仕組みを約1カ月間という短期間で構築しました。これにより、ピーク時には月間で最大7万5,000件の受付対応をボイスボットで行い、全国一律で安定した問い合わせ受付を提供することが可能となりました。

定型的な受付業務を自動応答化したい、繁忙期における運用側の工数削減を実現したいという企業様および業務担当者様は、本事例をご覧ください。

■導入事例の要約

〈導入前の背景や課題〉

- ・急増するコロナ請求受付に対応するため、定型的な受付業務を自動応答化したい
- ・共済加入者への「迅速なお支払い」を実現するため、事務処理を効率化したい

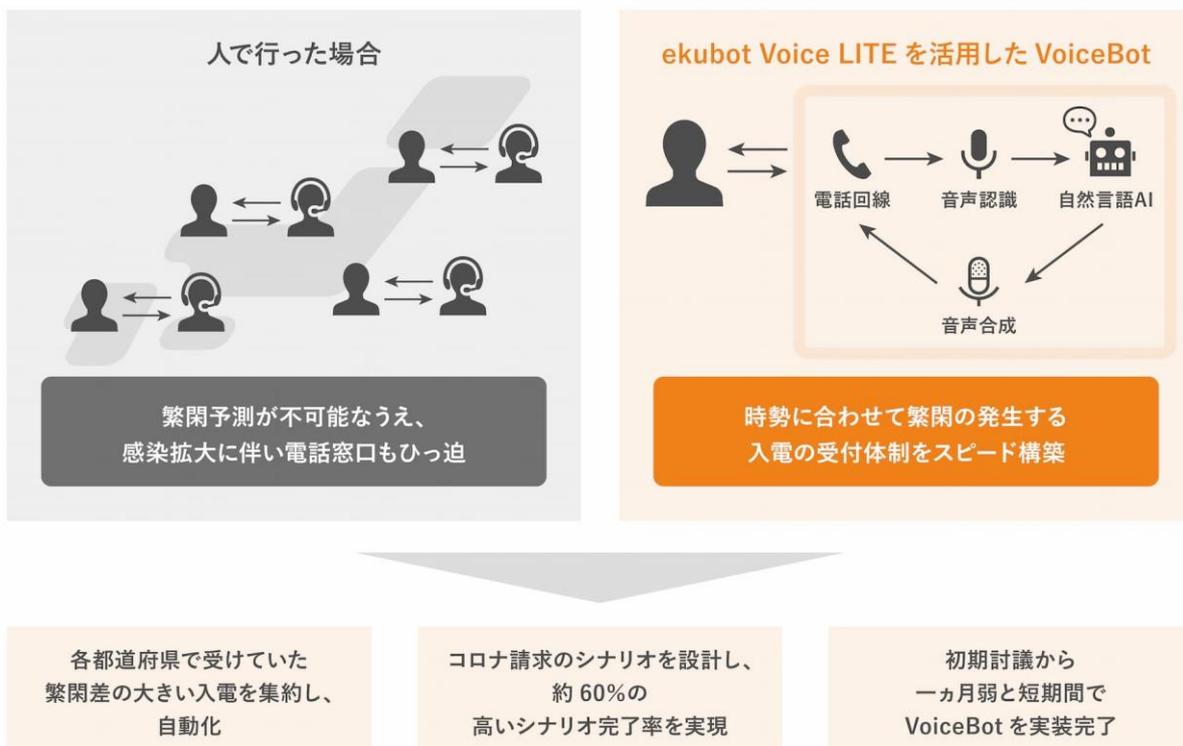
〈導入サービス〉

- ・当社開発の AI ボイスボットクラウドサービス「ekubot® Voice LITE」を導入
- ・コロナ請求受付を自動応答で対応するボイスボットのシナリオ設計から運用構築
- ・受電後の請求処理まで自動で行えるシステムを実現

〈導入後の効果〉

- ・ピーク時には最大 7 万 5,000 件の受電を受付可能な 24 時間稼働のコロナ請求受付の体制を確保し、全国一律で安定した問い合わせ受付を提供
- ・事務処理の効率化により、共済加入者への迅速なお支払いを実現し、生産性とサービス品質を向上

ekubot VoiceLITEを活用した自動音声応答



〈導入サービス〉

*¹ボイスボット：

AI 搭載の音声認識が可能なソフトウェアを用いることで、利用者が自然言語による音声発話により自動応答システムを操作できる仕組み。

*²みなし入院：

保険の加入者が新型コロナウイルス感染症と診断された場合、自宅や宿泊先での療養でも入院とみなされ、入院給付金が支払われるという対応。

■ベルシステム 24 のボイスボットクラウドサービス「ekubot® Voice LITE」

「ekubot® Voice LITE」は、当社が提供するコンタクトセンター自動化ソリューション「ekubot®」シリーズの一つで、コンタクトセンター混雑時の一次受付や資料請求・予約受付など定型的な受付業務を、自動音声で応答するボイスボットクラウドサービスのエントリーモデルです。

初期費用無料、最短 1 日でのスピーディーな導入が可能なため、ボイスボットの技術レベルの体験・把握や、本格導入前のトライアルとして生活者のボイスボット利用状況の調査や費用対効果のシミュレーションにも利用できます。また、幅広い利用者にボイスボットソリューションを体験していただけるよう、自動化ニーズの高い、保険業界向けの控除証明対応や繁忙業務向けのあふれ呼対応など、特定の利用シーンを前提とし、機能や価格、シナリオなどを最適化したプラン「ekubot® Voice LITE 用途別パッケージ」も用意しています。

プロダクト web サイト：<https://ekubot.bell24.co.jp/>

ベルシステム 24 について 企業 URL：<https://www.bell24.co.jp/>

全国で 3 万人を超える従業員を擁し、1982 年に国内初の本格的コールセンターサービスを開始以来、企業と生活者との接点となって、様々なサービスを展開して参りました。2020 年には『中期経営計画 2022』により、在宅コンタクトセンターの推進や、データ活用をはじめとした DX 推進、戦略提携などのアライアンス強化を重点施策として掲げています。

今後も業界のリーディングカンパニーとして、「ヒト」と「テクノロジー」の力を掛け合わせることで培ってきた運用知見をもとに、様々なソリューションの開発・提供を通じ、当社の使命である「イノベーションとコミュニケーションで社会の豊かさを支える」を実現して参ります。

本文中に記載されている会社名、製品名は、各社の登録商標または商標です。

本件に関するお問い合わせ

株式会社ベルシステム 24 ホールディングス 広報 IR 室

E-mail：pr@bell24.co.jp / TEL：03-6896-6199