

News Release

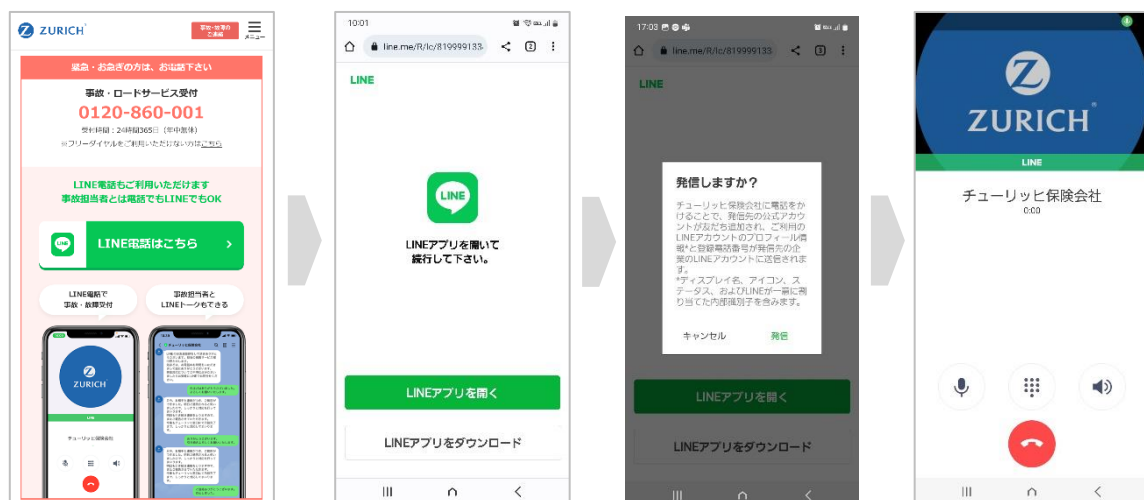
2022 年8月1日
チューリッヒ保険会社

LINE の AI 技術でスーパー自動車保険の「事故・ロードサービス受付」がより素早く簡単に 電話対応 AI サービスと LINE の無料通話を初連携したソリューションで お客さまからのお問い合わせを適切にナビゲーション

チューリッヒ保険会社(東京都中野区、日本における代表者および最高経営責任者:西浦 正親)は、2022年 7 月 27 日(水)より、LINE 株式会社(本社:東京都新宿区、代表取締役社長:出澤 剛)が提供する電話対応 AI サービス「LINE AiCall」と LINE 公式アカウントから無料通話ができる「LINE コール Plus」を初連携したソリューションを導入し、スーパー自動車保険の「事故・ロードサービス受付」で運用を開始しました。

これにより、LINE の AI 技術がお客さまのお問い合わせ内容を判断し、適切な担当者へお繋ぎします。またお客さまは、LINE のトークとのスムーズな連携で、担当者との事故解決までのやりとりが可能となります。

スーパー自動車保険「事故・ロードサービス受付」ウェブページ
<https://www.zurich.co.jp/car/service/emergency/>



サービス導入の背景

保険会社の事故対応において、お客さまへの進捗状況のご連絡手段は、電話が主流となっています。当社は、2021 年2月に LINE による進捗状況のご連絡サービスを開始しました。これに対するお客さまからのご好評を受け、さらなるサービス拡充を目指し、事故受付から事故対応まで一貫した LINE によるコミュニケーション手段を検討し、導入に至りました。また、音声 AI 技術に

より、お客さまのお問い合わせを適切にナビゲーションし、適切な担当者をご案内するという AI と担当者のシームレスな連携が可能となりました。AI が簡易なコンタクトセンターの業務を代行することで、担当者がお客さまの必要とされる本来の事故対応業務に注力できる環境づくりを目指します。

LINE による「事故・ロードサービス受付」の流れの一例

1. お客さまは、スマホの「事故・ロードサービス受付」画面の「LINE 電話はこちら」をタップ※します。（※PC 画面の場合は QR コードをスマートフォンでスキャンします）
2. LINE アプリを開いて「LINE コール plus」による無料の電話発信で素早く接続されます。
3. AI が自然な音声で対話し、問い合わせ内容により適切な有人才オペレータへ振り分けます。
4. 事故受付後は、LINE のトークで担当者と事故解決までやりとりが可能。電話やメールなどさまざまな問い合わせ手段によるやりとりの煩雑さを避けられます。

電話対応 AI サービス「LINE AiCall」と LINE の無料通話「LINE コール Plus」連携サービスの特長

- AI 技術による適切なナビゲーション
お客さまの問い合わせ内容に応じて、AI による電話対応のみならず、有人才オペレータへの振り分けが可能となります。
- 年齢の高い方にも優しい音声合成
抑揚のある人間に近い音声で自然な対話が可能。機械音声合成が苦手な年齢の高い方にも、聞き取りやすい音声でご案内します。
- LINE のみの完結でセキュリティを担保
LINE 社開発の AI 技術で構成されており、音声データなど外部 API への連携は発生しません。LINE 国内データセンター内で対応が完了するため、秘密情報の取扱いに適しています。
- 「LINE コール plus」による電話発信と同時に LINE 公式アカウントの友だち追加
通常の電話のようなフリーダイヤル入力や自動音声応答システムのプッシュボタン入力が不要となり、素早く当社のコンタクトセンターへ接続できます。また、発信と同時に LINE 公式アカウントの友だち追加をするため、以降はスムーズに LINE のトークで担当者と事故解決までやりとりが可能となります。

万が一の事故に遭われたお客さまの不安を少しでも軽減し、事故受付から事故対応完了までの利便性を向上するため、当社は今後も、最先端技術を用いたサービスの拡充に注力してまいります。

【LINE AiCallとは】

「LINE AiCall」は LINE CLOVA の AI 技術、「CLOVA Speech(音声認識)」と「CLOVA Voice(音声合成)」、および会話制御の仕組みを組み合わせることで、ユーザーの要望に対して AI による自然な対話応答を実現し、目的を達成するソリューションです。行政をはじめ、飲食店舗、各種コンタクトセンターなどでご活用いただいています。

<https://clova.line.me/line-aicall/>