

2024年11月14日
日本システム技術株式会社

生成 AI を利用した DX ボイスボットの導入

～『i B s s』コールセンターにおける業務効率化実績公開～

当社は、保険者様向けに業務効率化ソリューションとして2020年10月1日より提供を開始した保険者業務支援システム『i B s s (アイビス/Insurers Business Support System)』の社内業務につきまして、株式会社リンク（以下「リンク社」）の提供する『BIZTEL』（※1）に株式会社 AI Shift（以下「AI Shift 社」）の提供する AI Messenger Voicebot（※2）（以下『ボイスボット』）を連携し、導入いたしました。

■導入背景と概要

保険者様業務の ICT 化に対するご要望から誕生した『i B s s』は、WEB 検認システムを中心に多くの保険者様にご利用いただき、急速に拡大しております。しかし、この急速拡大に伴い、コールセンター業務が増加し、オペレーターの負担が増加していました。そのため、業務を効率化し、生産性を向上させることにより、オペレーターの負担を軽減することが求められました。

これらの課題を解決するため、『i B s s』コールセンターの社内業務においてリンク社の提供する『BIZTEL』に AI Shift 社が提供する『ボイスボット』を連携し、導入を開始しました。『ボイスボット』は生成 AI を利用して発話者の意図を理解し、適切な回答を導き出す仕組みを搭載したサービスです。

導入効果を確認するために、2024年9月30日時点でコールセンターが終了し、前年度実績のある A 保険者様と B 保険者様の2つの保険者様を対象として効果について確認しました。

【集計条件】

検証期間：2024年7月22日～2024年9月30日

検証対象保険者様：2保険者様（A 保険者様・B 保険者様）、前年度実績あり

■導入結果と考察

1. A 保険者様『ボイスボット』導入による業務効率化効果と問い合わせ対応状況の変化

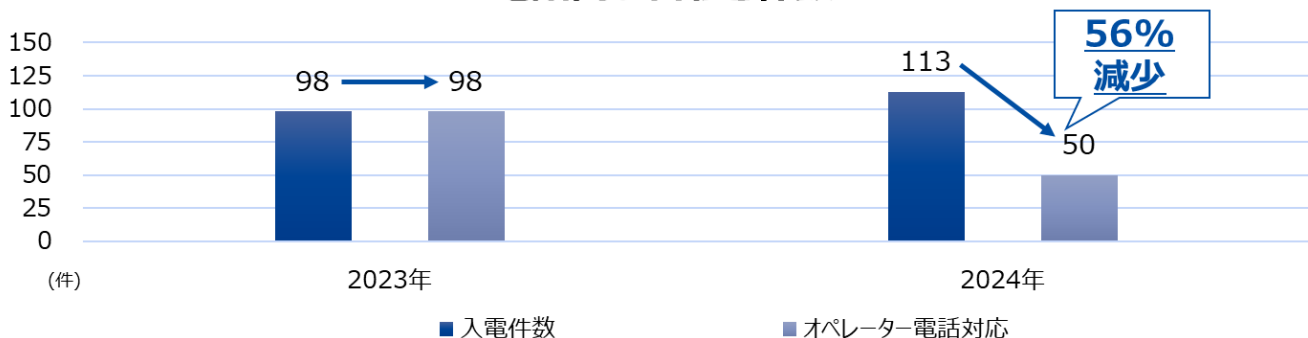
2023 年の対象者数は 5,000 人、2024 年は 5,500 人となり、前年比で 500 人増加しました。被扶養者資格調査に関する問い合わせ件数を比較した結果、2023 年は電話とメールを合わせて 211 件、2024 年は 212 件であり、大きな差は見られませんでした。

問い合わせ件数



2023 年の問い合わせの中で、電話問い合わせは 98 件あり、『ボイスボット』を導入していなかったため、全件オペレーターが対応していました。2024 年では電話問い合わせが 113 件ありましたが、オペレーターが対応したのは 50 件で、前年比 56% の大幅な減少となりました。この結果から、『ボイスボット』の導入による効果が明確に現れていると考えられます。

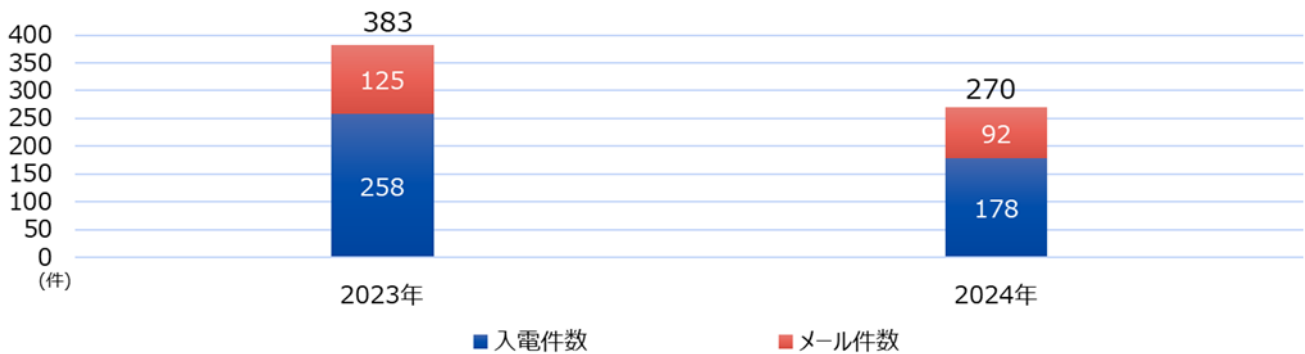
電話問い合わせ件数



2. B 保険者様『ボイスボット』導入による業務効率化効果と問い合わせ対応状況の変化

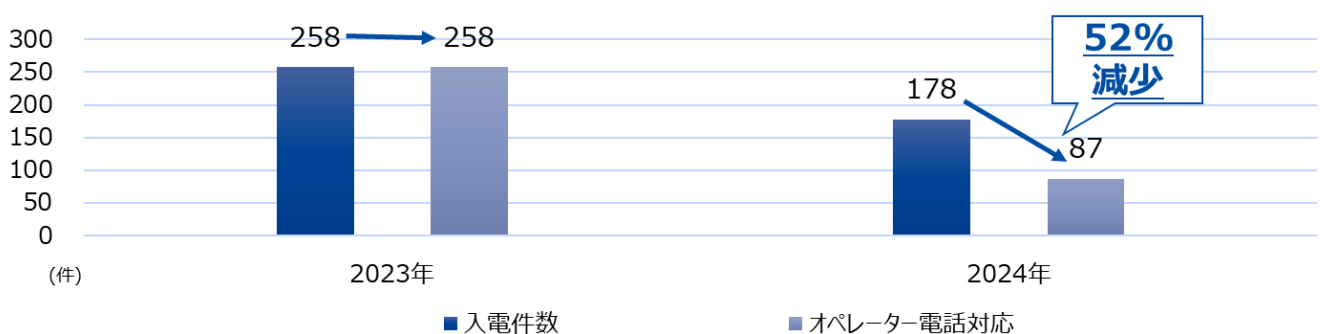
2023 年の対象者数は 725 名、2024 年は 502 人となり、前年比で 223 人減少しました。被扶養者資格調査に関する問い合わせ件数を比較した結果、2023 年は電話とメールを合わせて 383 件、2024 年は 270 件となり、前年比で 113 件減少しました。

問い合わせ件数



2023 年の問い合わせの中で、電話問い合わせは 258 件あり、『ボイスボット』を導入していなかったため、全件オペレーターが対応していました。2024 年では電話問い合わせが 178 件ありましたが、オペレーターが対応したのは 87 件で、前年比 52% の大幅な減少となりました。この結果から、『ボイスボット』の導入による効果が明確に現れていると考えられます。

電話問い合わせ件数



■今後の展望

今回の『ボイスポット』導入により、オペレーターの電話対応件数が大幅に削減され、負担と工数が軽減されました。その結果、オペレーターは削減した工数を活用して、『i B s s』の製品の1つである被扶養者資格調査の審査業務に注力できるようになり、品質向上に繋がりました。

引き続き、ノウハウの蓄積を進めるとともに、オペレーターの工数削減に向けて『ボイスポット』による解決率の向上や、オペレーター工数の有効活用方法を検討して参ります。また、お客様にご好評をいただいております加入者様向けポータルサイトおよび保険者様向け業務支援システムについても、さらに改善を重ね、加入者様と保険者様双方の利便性向上を図って参ります。

なお、当社は引き続き保険者様のDX化を推進・支援して参りますので、今後とも『i B s s』にご期待ください。

■『i B s s』について

『i B s s』のコンテンツ一覧等、詳細は以下をご参照ください。

<https://jmics.jp/ibss/>

※1：『BIZTEL』

『BIZTEL』は、株式会社リンクが提供するクラウド型PBXです。

ボイスポット・生成AIとの連携など多彩な機能を提供しており、オフィスやコールセンターのテレワーク環境の構築や、電話業務の効率化を支援しています。

※2：AI Messenger Voicebot

AI Messenger Voicebotは、株式会社AI Shiftの提供する独自開発のAI技術により電話対応業務をDXするボイスポットサービスです。AI Messenger Voicebot上で、自社の仕様にカスタマイズされたシナリオを作成でき、企業における様々な電話業務をニーズに応じて自動化し、カスタマーサポートの業務効率化の実現が可能です。

【本件に関するお問い合わせ先】

日本システム技術株式会社
ヘルスケアイノベーション事業部
担当：澤田・杉本
TEL：06-4560-1050
Mail：jmics-sales@jast.co.jp

【報道関係者お問い合わせ先】

日本システム技術株式会社
総務人事部 担当：山下・石田
TEL：06-4560-1000
Mail：press@jast.co.jp
URL：<https://www.jast.jp/>