

2024年10月7日

各位

SBI生命保険株式会社

音声文字起こしと生成AIを活用した 自動要約アプリケーション「^{ボックス}VOCSS」を開発

SBI生命保険株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：篠原秀典、以下「SBI生命」）は、自動文字起こしと生成AIによる自動要約の機能を搭載したアプリケーション「VOCSS（Voice of Customer Scribe Support）」を自社開発し、社内業務へ導入したことをお知らせいたします。

■背景

SBI生命は、従来のお客さま対応業務において、人手による通話記録からの文字起こしと要約を行う作業が非常に時間と労力を要していることを課題として認識していました。VOCSSを社内業務に導入することで、効率的な自動要約、確認と修正作業ができるため、これまでの人手による作業に比べて大幅な業務効率化を実現しました。

■システムの概要

VOCSSは、音声からの自動文字起こし機能と、アマゾン ウェブ サービス（AWS）のAmazon Bedrockで生成AIモデルのClaude 3.5 Sonnet^{*1}による要約機能を搭載し、レポート出力までをワンストップで実行するアプリケーションです。アジャイル開発^{*2}の手法により、設計・開発・テストを約1カ月で完了しました。

【主な特長】

- ・自動文字起こし機能
音声ファイルから自動で文字起こしをします。
- ・要約機能
要約用プロンプトのテンプレートに例えば「概要、原因、対応、詳細」といった項目を指定して要約することができます。
- ・文字数制約機能
指定した文字数（200～2000文字）を目安として要約することができます。
- ・マスキングAI機能：
個人情報などマスキングしたい項目をメニュー選択するとAIによりマスキングされた形で要約することができます。

【VOCSSの画面】

VOCSS beta
Voice of Customer Scribe Support

内容アップロード(mp3、もしくは、txtファイルのみ対応)
ファイルの選択: CCCサンプル.txt アップロード

テキスト出力

オペレーター: こんにちは、SBI生命の山田です。どのようなご用件でしょうか?
お客様: こんにちは、先日加入した生命保険の請求をしたいのですが、入院費用がカバーされていないと聞いて驚いています。
オペレーター: それはご心配ですね。まずは詳細を確認させていただきますので、少々お待ちください。証券番号がわかりになれば教えていただけますか?

クリア ダウンロード

マスキング(任意)

マスキングオプション:

名前/会社名 住所
 電話番号 病名
 Eメール 業名
 任意数字(証券番号, 暗証番号)

マスキング実行

フロント設定

文字数目安(最大2000文字): 700

レポート生成

お客様からの申し出内容の要約案

入院費用の保障に関する誤解と対応

概要
顧客が加入した生命保険の入院費用がカバーされていないと誤解し、問い合わせしてきた。オペレーターが保険内容を確認し、実際には入院費用が保障されていることを説明した。

原因
病院側の誤解や保険適用に関する情報の不足が原因と推測される。

対応

- 保険証書の内容を確認し、入院費用が1日あたり5000円カバーされることを説明
- 顧客に病院側への再確認を提案
- 必要に応じて保険会社から病院への直接連絡を提案

詳細

- お客様の声
- 加入した生命保険で入院費用がカバーされないと聞いて驚いた
- 病院からの請求書を見せたところ、保険が適用されないと書かれた
- サポートの対応
- 顧客の保険内容を確認し、入院保障が含まれていることを説明
- 保険証書の記載内容を確認し、入院費用の保障額を明確に伝えた
- 病院側の誤解の可能性を示唆し、再確認を促した
- 問題が解決しない場合の追加サポートを約束
- 今後の対応
- 病院との連携強化や情報提供の改善を検討
- 顧客への保険内容の説明をより丁寧に行う必要性を認識

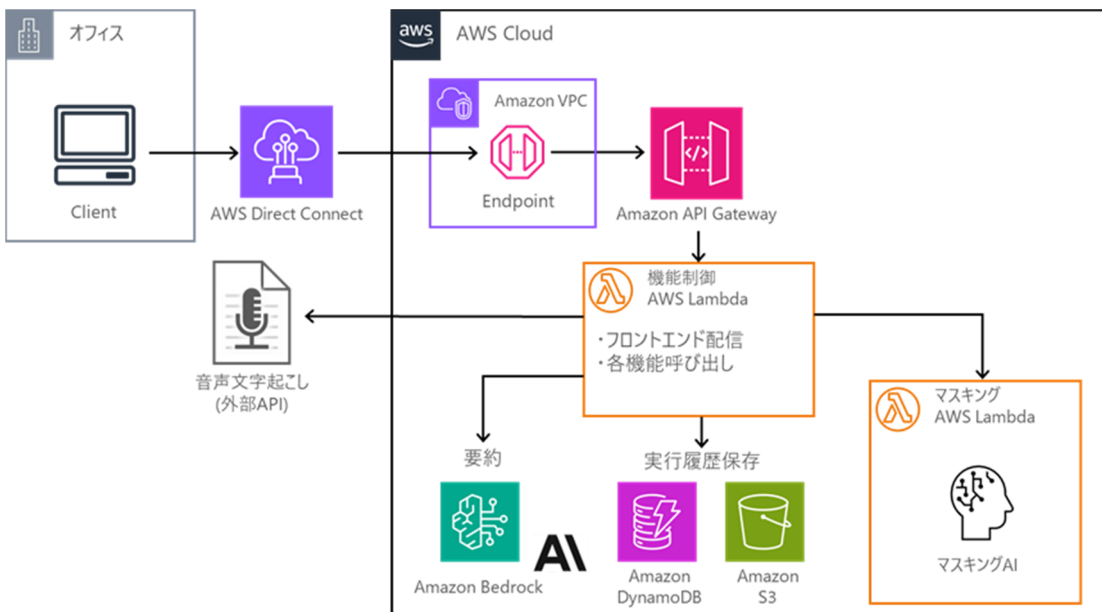
文字数: 690 クリア ダウンロード

使用にあたっての注意事項

- CS推進業務に限定します。
- 要約機能はあくまで業務を補助(サポート)するものです。要約機能を使って出力されたレポートは必ず内容を確認してください。

powered by AWS

【システム構成図】



■今後について

VOCSSの機能を順次拡張し、さらなる社内業務の効率化とお客さまサービスの充実をスピーディーに図ってまいります。

以上

(※1) Claude 3.5 Sonnet : 米 Anthropic 社が提供するAIモデル

(※2) アジャイル開発 : 従来と比べて開発期間が短縮されるシステム開発手法

※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先>

SBI生命保険株式会社 広報担当

TEL : 03-6229-1019

E-mail : pr@sbilife.co.jp