

# NEWS RELEASE

※本資料は、2社から重複して配信される可能性があります、何卒ご容赦ください。

2009年4月27日

みずほ情報総研株式会社  
株式会社アドバンスト・メディア

## 生保業界向け、「音声認識保険テンプレート」実用化へ ～ AIG エジソン生命、7月の本稼動に向け試行稼動を開始 ～

みずほ情報総研株式会社（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：小原 之夫）は、AIG エジソン生命保険株式会社（本社：東京都墨田区、代表取締役社長 片岡 一則）に向け、2009年5月1日よりコールセンタにおけるオペレータと顧客の対話を迅速かつ高い認識率でテキスト化し、業務の効率化およびコンプライアンスの強化を促進する次世代ソリューション「音声認識保険テンプレート」の試行導入を開始します。なお、今回の試行導入は、7月の本稼動に向けて実施するもので、日本初の生命保険に特化した「汎用音声認識保険言語モデル」を持つ音声認識テンプレートを導入することになります。

この「音声認識保険テンプレート」は、幅広い業界で利用されている株式会社アドバンスト・メディア（本社：東京都豊島区、代表取締役社長：長谷川 一行）の音声認識技術 **AmiVoice**<sup>®</sup> の言語モデル及び各種アプリケーションを基盤に、みずほ情報総研が保険業界向けの業務で培ったノウハウを活用し、保険業界に特化し独自に開発した「汎用音声認識保険言語モデル」、「適用業務テンプレート」を API（Application Programming Interface）によって組み合わせることで、コールセンタなどのお客様との会話・文章をリアルタイムで可視化（テキスト化）、業務の効率化を可能にします。同時に、重要事項や商品説明などの必須項目を自動表示、伝達内容を自動消し込みする重要事項説明支援機能を搭載することで、あらかじめ登録した注意ワードを発話した場合に注意メッセージを表示させるなど、金融商品取引法への対応など業務プロセスの適正化、コンプライアンス強化も実現します。

さらに、スーパーバイザによるオペレータのリアルタイムでのディスプレイ表示などが可能なことから遠隔地での監視により効率的なコールセンタの運用が可能になるほか、蓄積したデータを基盤としたオペレータ教育が可能となり、オペレータの対応品質の統一と向上による、お客様満足度の向上に貢献します。

2008年秋の「音声認識保険テンプレート」発表以降、AIG エジソン生命をはじめとした複数の生命保険会社より問い合わせを受けたことから、保険各社の要望に応じ、この3月には、キーワード統計機能などユーザビリティの向上にむけた機能を追加しています。

AIG エジソン生命 取締役の二見オペレーション・情報システム統括本部長は「業務プロセスの適正化とコンプライアンスの強化を目的に、みずほ情報総研が開発した音声認識保険テンプレートの評価を行った結果、我々が求める本来の目的を満たすだけでなく、音声認識によるデータのテキスト化が即座に可能となることで、お客様データのクオリティ、精度が飛躍的に向上しました。また、東京に居ながらにして長崎のコールセンタをリアルタイムでモニタリング、遠隔操作できることも決め手となりました。本テンプレートは、我々AIG エジソン生命が掲げる心ゆき届くサービスの実現に有効となることから、7月の本格展開に向け、試行導入を決定しました」と述べています。

今後、みずほ情報総研とアドバンスト・メディアでは、試行導入を通じて新たな用語を追加するなど改善を施し、7月の本稼動に向けての準備を進めて参ります。

以上

## ● 生保業界向け「音声認識保険テンプレート」の特徴

### ■ 保険業界特有の用語を網羅

みずほ情報総研が独自構築した「汎用音声認識保険言語モデル」を組み込み、生命保険業界に特化した用語を網羅していることから、対話を即時テキスト化する際の誤認識を削減し、業務効率と質の向上が可能です。

### ■ 保険業務に適用可能なテンプレートを用意

独自開発した「適用業務テンプレート」を組み込み、重要事項の説明漏れを防止する重要事項説明漏れ支援や、音声による入力支援機能を搭載。オペレータへ説明不足項目を自動表示、説明有無を自動で消し込み確認するなど、保険業務を行う上で実用的なテンプレートを搭載しています。

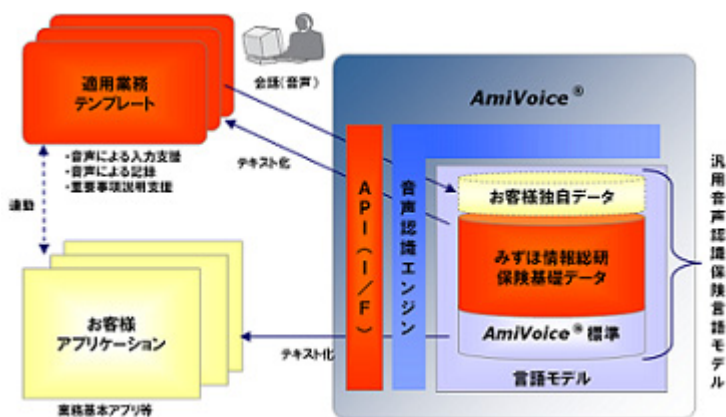
### ■ 生命保険会社で使用するアプリケーションとの連動が可能

現在コールセンタなどで使用しているアプリケーションと連動させての利用が可能であり、業務に沿った形で運用することができます。

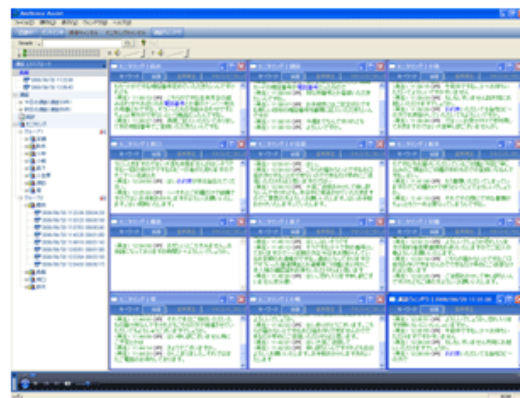
### ■ コンプライアンス強化を促進

コンプライアンスに反する不相応な言葉を検知した場合、スーパーバイザに即時通知。また、スーパーバイザは複数のオペレータの通話内容を文字と音の両方でモニタリングをする事が可能であり、お客様への適切な商品説明や内容確認などの業務プロセスにおけるコンプライアンス強化を促進します。また、遠隔地操作も可能です。

## ● アプリケーション構成



## ● コールセンタにおける管理画面の例 (AmiVoice®リアルタイムモニター管理画面)



### ■ AIG エジソン生命について (<http://www.aigedison.co.jp/>)

AIG エジソン生命は、保険商品を提案するコンサルティングスキルをはじめ、卓越した保険ノウハウや商品開発力を基に、心ゆき届くサービスを提供することで、お客さまの最大の満足である生涯の安心と信頼を実現し、ビジョンとして掲げる「日本で最高のセールス&サービス・カンパニー」を目指す生命保険会社です。

### ■ みずほ情報総研について (<http://www.mizuho-ir.co.jp/>)

みずほ情報総研は、「お客さまのビジョンをともに実現し、お客様に信頼される真の IT パートナー」として、コンサルティング、システムインテグレーション、アウトソーシングの 3 つのサービスでお客様のビジネスをトータルにサポートいたします。保険分野においては、コールセンタ・営業支援をはじめとし、保全業務に至るまで豊富な業務ノウハウと最新技術を組み合わせた SI サービスをご提供しております。

### ■ アドバンスド・メディアについて (<http://www.advanced-media.co.jp/>)

アドバンスド・メディアは、独自の音声認識技術 **AmiVoice**®により、“声”で文章入力などができる各種ソリューションを提供してきました。**AmiVoice**®音声認識エンジンは、利用者毎に声の事前学習(エンロールメント)を行うことなく、すぐに音声入力できます(不特定話者対応)。医療・教育およびエンターテインメント・議事録・コールセンタ・ビジネスソリューションの分野で主に利用されております。

■本ソリューションの詳細についてはこちらをご覧ください。

<http://www.mizuho-ir.co.jp/it/voice/index.html>

■ニュースリリースに関するお問い合わせ

みずほ情報総研株式会社

広報室 平石 祐二、佐藤 綾子

TEL: 03-5281-7548

E-mail: [info@mizuho-ir.co.jp](mailto:info@mizuho-ir.co.jp)

株式会社アドバンスト・メディア

経営企画部 広報チーム

TEL: 03-5949-2007

FAX: 03-5958-1032

E-mail: [press@advanced-media.co.jp](mailto:press@advanced-media.co.jp)

■サービスに関するお問い合わせ

みずほ情報総研株式会社

金融システム業務部 長 信連、成井 正己

TEL: 03-5281-7581

■音声認識技術 **AmiVoice**®に関するお問い合わせ

株式会社アドバンスト・メディア

ソリューション事業部 営業グループ 坂口 毅雄

TEL: 03-5958-1091

FAX: 03-5958-1033

E-mail: [info@advanced-media.co.jp](mailto:info@advanced-media.co.jp)

※ Copyright・商標

Copyright 2009 Mizuho Information & Research Institute, Inc.

/Advanced Media, Inc.

**AmiVoice**®およびロゴマークは、アドバンスト・メディアの登録商標です。

記載の会社名および製品名は、各社の登録商標および商標です。