

2021年3月30日

各位

大同生命保険株式会社
代表取締役社長 工藤 稔

営業職員のロールプレイング研修に音声認識技術を活用したAI診断を導入 ～お客さまへのご案内スキル向上にむけて～

T&D保険グループの大同生命保険株式会社(社長:工藤 稔)は、営業職員のロールプレイング研修(以下、営業ロールプレイング)に音声認識技術*を活用したAI診断を4月1日に導入します。

中小企業のお客さまの経営課題解決のため、保険商品だけでなく各種経営支援サービスを均質にお届けし、お客さまに長く寄り添う営業職員の育成を強化してまいります。

*音声認識技術は、株式会社アドバンスト・メディア(社長:鈴木清幸)の技術を使用します。

大同生命では、『中小企業経営者の皆さまに「最高の安心」と「最大の満足」をお届けする』という想いのもと、保険商品や各種経営支援サービスの拡充に努めております。

また、中小企業の皆さまの経営課題解決にお役立ていただく各種支援サービスの多岐にわたる内容を、より多くのお客さまに均質にご案内するため、営業職員育成プログラムの一環として、営業ロールプレイングの社内認定制度を設けています。

今回、営業ロールプレイングにAI診断を導入することで、ロールプレイング採点業務を自動化・効率化するだけでなく、蓄積されたロールプレイングデータを活用したセルフトレーニングシステムを構築し、ご案内スキルのさらなる向上や育成の早期化を実現します。

なお、音声認識技術を活用した営業ロールプレイングのAI診断は、生命保険業界では先進的な取り組みとなります。

<AI診断導入のポイント>

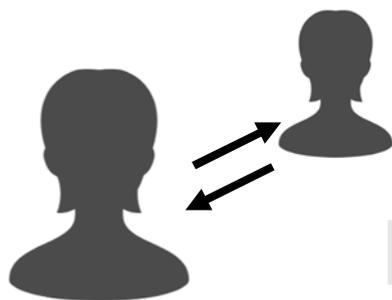
1 採点業務の自動化・効率化

営業ロールプレイングの社内認定制度の検定にあたっては、決められたストーリーのもと必ず説明が必要となる項目が話せているか、お客さまに寄り添った質問ができているか等、一人あたり約1時間の映像を人が目視により採点していました。今回、音声認識技術を活用したAI診断を導入することで、採点業務を自動化・効率化します。

2 ご案内スキルの向上

蓄積したロールプレイングデータをもとにした、セルフトレーニング・自動フィードバックによって、対人では限られていたロールプレイングのトレーニング量・パターンを増加し、様々な設定や状況に対応できるご案内スキルの向上と育成の早期化を実現します。

<AI診断導入イメージ>



ロールプレイングについて、音声認識技術を活用したA I 診断

第1フェーズ（2021年3月）

ロールプレイ内容を文字化。
必須説明文言などが言えているかを自動採点。

第2フェーズ（2022年3月）

A I を活用した自動評価機能を導入。
セルフラーニング機能を追加。アバター等を相手としたロープレを可能に。

以 上