

2025年9月1日

各位

大同生命保険株式会社
代表取締役社長 北原 睦朗

A I 技術で進化するコールセンターサービス、本日始動 ～24 時間対応のボイスボット・チャットボットと F A Q 自動検索システムの導入～

T & D 保険グループの大同生命保険株式会社（社長：北原 睦朗）は、コールセンター業務において A I 技術を活用した新たなサービスおよびシステムを本日より導入いたします。

A I による問い合わせ対応の自動化により、24 時間 365 日対応が可能となり、お客さまの利便性が大幅に向上します。また、通話内容に応じてマニュアルや Q A 情報をテレコミュニケーターの画面に自動表示することで、迅速かつ的確な回答を提供し、お客さまにさらなる安心をお届けします。

これらの取組みにより、従業員の生産性向上と人財の有効活用を図り、コールセンター運営のさらなる高度化を実現してまいります。

〈お客さま利便の向上〉

A I ボイスボット	コールセンターの営業時間外でも、A I が自動でご請求手続きを受け付けます。お客さまはご都合のよい時間にいつでもお電話いただくことで、手続きを完了することができます。 ※住所変更・控除証明書再発行から開始し、順次対象を拡大予定
A I チャットボット	P C やスマートフォンから入力されたお問い合わせ内容（単語・文章）を A I が即座に解析し、適切な回答を自動で提供します。時間や場所を問わず、業務の合間や移動中などでも気軽にご不明点を照会いただけます。

〈コールセンター運営の高度化〉

F A Q 自動検索システム	お客さまとの対話内容を A I が解析し、関連するマニュアルや Q A 候補をテレコミュニケーターの画面に自動表示します。必要な情報への迅速なアクセスが可能となり、回答時間の短縮ならびによりスムーズで的確なご案内を実現します。
----------------	---

当社は今後も、革新的なソリューションの導入を積極的に推進し、すべての顧客接点において「最高の安心」と「最大の満足」をお届けする生命保険会社を目指してまいります。

以上