

2014年4月25日
富国生命保険相互会社
日本アイ・ビー・エム株式会社

「お客さまの声」を分析し、
- 苦情判別自動化で、業務量を 90 パーセント削減 -

富国生命保険相互会社（社長：米山好映、本社：東京都千代田区、以下フコク生命）と日本アイ・ビー・エム株式会社（社長：マーティン・イエッター、本社：東京都中央区、以下日本 IBM）は、フコク生命がお客さまからの膨大な申し出情報を蓄積したデータベースの中から、日本 IBM の協力のもと、苦情を自動的に判別するシステムを導入したことを発表しました。本システムの導入により、手作業で行っていた業務がこれまでの 10 分の 1 に削減され、お客さまからの苦情を漏れなく迅速に把握することができるようになり、さらなる顧客満足度向上を目指す基盤が構築されました。

フコク生命は、職員一人ひとりが「もし自分がお客さまだったら」を常に想像しながらサービスを提供していくという「お客さま基点」という価値観を、経営や業務遂行にあたってのあらゆる発想や行動の原点とするよう努めています。このたびフコク生命は、お客さまからの膨大な申し出情報を蓄えているデータベースの中から、日本 IBM の協力のもと、お客さまの声に対して速やかに判別可能なお客さまの声分析システムを構築しました。

これまでフコク生命では、コールセンターなどを通じて寄せられるお客さまからの意見・要望・不満などの申し出情報から、苦情にあたるものを担当者による手作業で抽出していました。新システムの導入により、年間約 60 万件にも及ぶお客さまとのやり取りを自動判別することができるようになりました。その結果、これまで担当者が手作業で行っていた判定業務量がこれまでの 10 分の 1 に削減され、また作業期間も 1 週間から 1 日に短縮されました。これにより、お客さまの不満を引き起こしている原因を迅速に理解し、社内共有することが可能になります。また、これまでに蓄積されたすべての申し出情報を分析することにより、お客さまのご要望事項やご不満の声をより広い視点で改善検討につなげる分析基盤を構築することができました。

本システムには、IBM のテキストマイニング・ソフトウェア「IBM® Content Analytics with Enterprise Search（以下、ICA）」が適用されました。ICA は、契約情報などの構造化データと、お客さまとの会話などの非構造化データ双方のクロス分析や時系列分析が可能です。また、ビッグデータ分析と分析軸を自由に追加できる柔軟性に特長があり、業務に最適化した分析環境を実現しました。

今後フコク生命では、これらの分析結果を活用して、お客さまの申し出の傾向をとらえ、アフター・サービスや事務手続きの改善を検討するなど、顧客満足度のさらなる向上を目指します。

IBM は、IBM の基礎研究所の知見や革新的な技術、業界知識に富んだコンサルティング、システム構築力、市場で競争力あるソフトウェア、ビッグデータへのリアルタイム対応に最適な処理能力の高いサーバーやストレージ製品など、IBM の総合力を活用し、お客さまの成長を支援していきます。

以上

IBM、IBM ロゴ、ibm.com は、世界の多くの国で登録された International Business Machines Corp.の商標です。他の製品名およびサービス名等は、それぞれ IBM または各社の商標である場合があります。現時点での IBM の商標リストについては、<http://www.ibm.com/legal/copytrade.shtml>(US)をご覧ください。