

News Release

2025 年 4 月 15 日

各位

SBI損害保険株式会社
アルティウスリンク株式会社

SBI損保とアルティウスリンク、自動車事故受付センターにおける
CX向上を目指し、生成AI活用の実証実験を開始
～「Altius ONE for Support」を活用したVoC分析、商品・サービス改善へ～

SBI損害保険株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：小野 尚、以下「SBI損保」）とアルティウスリンク株式会社（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：若槻肇、以下「アルティウスリンク」）は、自動車事故受付センターにおける顧客体験（CX）向上を目的に、「Altius ONE for Support」※1を活用した生成AIの実証実験を共同で開始いたしました。



SBI損保では、SBIグループの事業構築の基本観の一つである顧客中心主義を徹底する中で、DXの推進により業務効率化を図るとともに、CX向上に取り組んでいます。今回の実証実験では、アルティウスリンクが提供するコンタクトセンターを起点としたデータ活用プラットフォーム「Altius ONE for Support」を通じて、「オペレーターの後処理時間の短縮」「VoC（Voice of Customer:お客様の声）と顧客満足度の相関分析」「VoCからの商品・サービス改善要望抽出」における生成AIの有用性を検証いたします。1,300社以上のコンタクトセンター運用実績があるアルティウスリンクのCX向上メソッドを生かすことで、業務効率化による高い電話応答率を維持するとともに、データに基づくオペレーションの最適化と商品・サービスの改善を図り、CX向上を目指します。

生成AIを活用したVoC分析に基づく顧客満足度に影響する要因の特定、および商品・サービス改善につなげていく金融業界において先進的な取り組みとなります。

【実証実験の概要】

■後処理時間の短縮

「Altius ONE for Support」標準機能として実装するLLMアプリ※2「対話要約アプリ」を使い、お客さまとオペレーターとの会話を音声認識でテキスト化した応対データを自動的に要約することにより、オペレーターが通話後に行う記録作業等の後処理にかかる時間を 35%削減することを目指します。応対履歴システムへの入力業務を効率化し、高い応答率を維持することで、顧客満足度向上に貢献いたします。

News Release

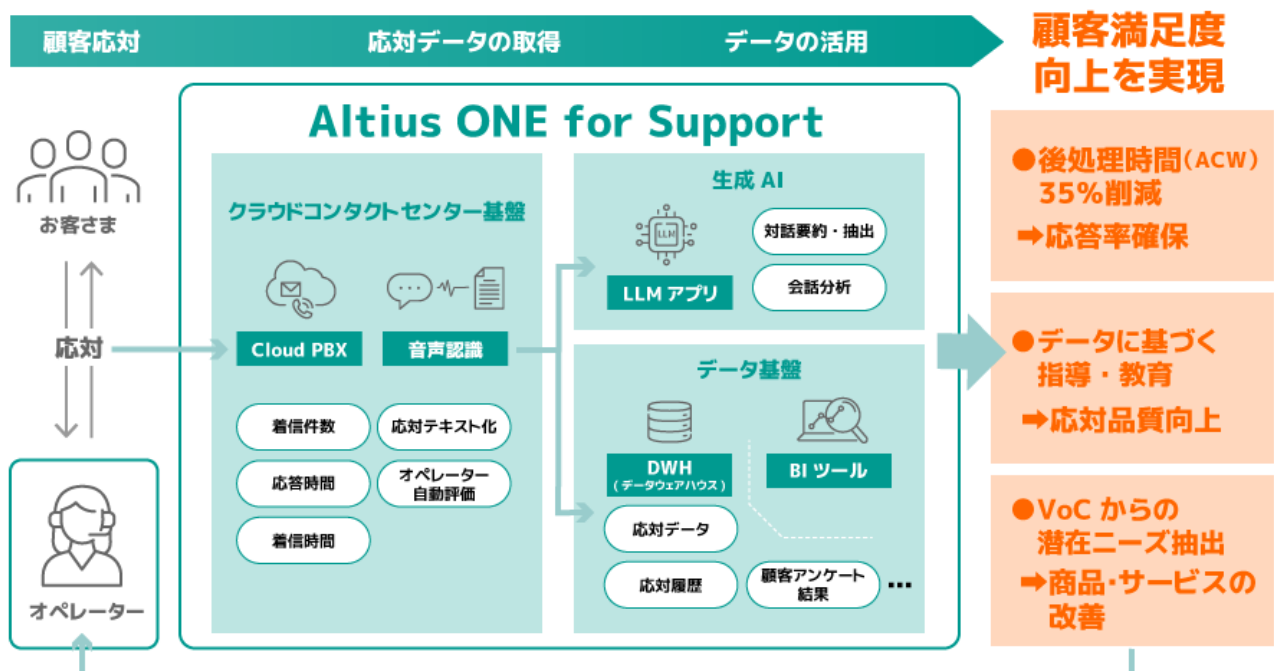
■VoCと顧客満足度の相関分析

「Altius ONE for Support」のデータ活用基盤上で、生成AIを活用して、応対データの構造化および品質に関連する特徴量抽出のうえ、顧客満足度との相関分析を行います。アルティウスリンクにおける長年のコンタクトセンター運営の知見をもとに顧客満足度と相関があるデータを選定し、そのデータを基にPDCAサイクルを回すことで、オペレーターの応対で顧客満足度に真に影響を与える要因を特定します。

また、この分析結果を活用することで、応対品質の数値化・可視化による評価の自動化にもつながり、データに基づくオペレーター指導の強化が可能となります。さらに、管理者による各オペレーターの応対品質チェックにかかる工数を削減し、削減した工数を育成時間に充てることで、効率的な応対品質の向上も図ります。

■VoCからの商品・サービス改善要望抽出

音声認識でテキスト化された応対データから、生成AIを活用してお客さまの潜在的なニーズを掘り起こします。契約内容やオプション、手続き、サポート体制等に関する意見や要望と思われるキーワードを抽出・分類し、分析することで、商品・サービスのさらなる改善を図り、CX向上を目指します。



**「生成 AI を活用した VoC 分析」により顧客満足度向上を目指す
金融業界では先進的な実証実験**

検証結果を踏まえ、実業務での導入を目指すとともに、お客さま満足度を予測する「予測モデル」の構築をはじめ、生成AIの利用範囲をさらに広げるための検証を進める予定です。

News Release

今後もSBI損保とアルティウスリンクは、生成AIの活用を通じてお客さまにより付加価値の高いサービスを提供し、CX向上に繋げてまいります。

※1 「Altius ONE for Support」は、アルティウスリンクが提供する高品質なオペレーションに加え、クラウドベースのデジタルコンタクトセンター機能を統合したソリューションです。音声認識エンジン、クラウドデータ基盤、生成AIを活用し、多様なデータをデジタルプラットフォーム上で統合・分類・分析することで、顧客のインサイトやニーズを把握できます。データドリブンによる企業の課題解決をワンストップで提供し、新たな顧客体験の創出を実現します。

サービス詳細：<https://www.services.altius-link.com/services/altius-one/>

※2 KDDI、アルティウスリンク、ELYZA、コンタクトセンター特化型LLMアプリを開発
～「Altius ONE for Support」の標準機能に搭載し、提供開始～
<https://www.altius-link.com/news/detail20240903.html>

以上

◆ SBI損保の会社概要

商号	SBI損害保険株式会社
本社所在地	東京都港区六本木 1-6-1
設立	2006 年 6 月 1 日
資本金	110 億円
事業内容	損害保険業
URL	https://www.sbisonpo.co.jp/

◆ アルティウスリンクの会社概要

商号	アルティウスリンク株式会社
本社所在地	東京都渋谷区代々木 2-2-1
設立	1996 年 5 月（アルティウスリンク発足 2023 年 9 月 1 日）
資本金	1 億円
事業内容	コンタクトセンター事業、バックオフィス事業、ITソリューション事業、その他関連事業
URL	https://www.altius-link.com/

< 本件に関するお問い合わせ先 >

SBI損害保険株式会社 広報・サステナビリティ推進室

TEL：03-6850-7856

E-mail：sbisonpo_pr@sbisonpo.co.jp