

Amazon Kendra の自然言語処理と機械学習機能を コールセンター業務に導入

～Amazon Kendra を利用した検索ツールでオペレーターの顧客対応をサポート～

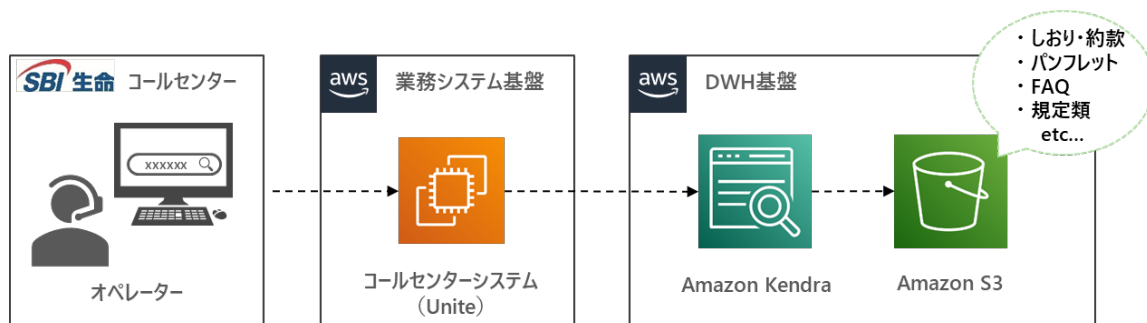
SBI生命保険株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：小野尚、以下「SBI生命」）は、業務効率と顧客サービスの向上を図るため、アマゾン ウェブ サービスの機械学習の技術を活用したインテリジェント検索サービスである「[Amazon Kendra](#)」を6月27日より社内のコールセンター業務に導入したことをお知らせします。

SBI生命では、この度の社内のコールセンター業務へのAmazon Kendraの導入を通じて、約款、パンフレット、Q&A、規程類等を対象とした検索の完全自動化を実現しました。これにより、コールセンターのオペレーターは直感的な言葉で検索を行うセルフボット機能を最大限に活用して、保険商品や契約保全サービスに関する情報を簡単に見つけられるようになりました。また、お客さまとのスムーズなやり取りを実現しつつ、オペレーターの教育期間の短縮化等を通じた運用コストの削減を見込んでいます。

SBI生命は、かねてよりAWSのクラウド環境上で団体信用生命保険のシステムを運用する等、AWSのサービスについて豊富な知識、活用実績を持ち、この度のAmazon Kendraの導入に関してもわずか2ヶ月で実施することができました。今年度中にAWSのクラウド環境上で運用している自社開発のコールセンターシステムとAmazon Kendraを連携し、顧客対応に加えて代理店サポートといったサービスに対象範囲を拡充していく予定です。また今後は、Amazon Kendraに加えて、生成系AIの活用による業務効率や顧客サービスの向上に向けて、最先端の大規模言語モデルの中から当社に最適なモデルを選択し、迅速なサービスの導入を目指してまいります。

SBI生命では、引き続きDXを推進し、さらなる顧客サービスの向上に努めてまいります。

■Amazon Kendra をコールセンターシステムに実装したイメージ



■SBI生命保険株式会社

取締役兼執行役員 池山 徹より

「SBI生命は、かねてより顧客サービスやシステム開発等、多方面にわたって先端的な技術を積極的に活用し、DXを推進してまいりました。この度のKendraのコールセンター業務への導入は、コールセンターの業務コストの削減だけではなく、オペレーターの業務負荷の軽減を通じ、お客さまへのサービスレベルの飛躍的な向上を実現するものだと確信しています。本件を端緒とし、今後は生成系AIを活用した新たな展開に向けた取組みを推進してまいります。」

■アマゾン ウェブ サービス ジャパン合同会社

執行役員 エンタープライズ事業統括本部

金融事業/ストラテジックアカウント/西日本事業本部 統括本部長 鶴田 規久氏より

「AWSジャパンは、SBI生命のコールセンターにおける顧客満足度向上に向け、AWSの機械学習の技術を活用した取り組みを歓迎します。AWSジャパンは、金融ビジネスの変革を促すパートナーとして、多くの金融機関のお客さまの新たなコンタクトポイントの構築を含めたビジネスの変革を支援しています。SBI生命は、Amazon KendraをはじめとしたAWSのマネージドサービスやデータアナリティクスサービスを活用して基盤開発を進めてきましたが、今後さらに、生成系AIの活用までサービスを拡張することで、オペレーターの顧客対応を強化して、さらなるサービスレベルの向上を実現されることを期待しております。」

以上

<本件に関する報道関係者のお問い合わせ先>

SBI 生命保険株式会社 広報担当

TEL：03-6229-1019

メール：pr@sbilife.co.jp