

“さらに使い易く”なったスマートフォンの活用で“よりスマート”に生まれ変わる営業スタイル 営業支援ツール iPhone 3GS に、「音声認証」機能を日本初搭載！

～ 「音声認識」機能との同時搭載で、業務効率化、操作性向上、セキュリティ強化を実現 ～

AIGエジソン生命保険株式会社(代表取締役社長:片岡 一則)は、昨年より営業社員向けに導入している iPhone 3GS に、声紋認証を用いた「音声認証」機能を日本で初めて搭載します。

当社では現在、営業社員に配布している iPhone 3GS を利用することで、外出先からでも、社内電子メールシステムやお客さまの契約情報へのアクセスを可能としています。

今回導入する「音声認証」機能が iPhone 3GS に搭載されることで、従来、社内システムへログインする際に必要だったユーザーID、パスワード入力作業(スクリーンタッチ操作)に替わり、「音声認証」によるログインが可能となりました。また、声紋認証を取り入れることで、操作の容易さを実現しながらも、高いセキュリティレベルを確保します。

さらに、「音声認識システム(※1)」を同時に搭載することにより、社内電子メールの作成や送信、お客さま情報の検索、地図検索などの操作についても、従来のスクリーンタッチ操作に替わり、音声での操作が可能となり、操作性の向上、業務の効率化を実現します。

1. 「音声認証」を活用したユーザー認証機能

従来 iPhone 3GS を用いて社内システムへログインする際には、複数回のユーザーID、パスワード入力を必要としていました。(約 60 回のスクリーンタッチ操作が必要) これを新たに声紋認証等を用いたログイン方法に変更することで、ログインに必要なスクリーンタッチ数を約 1/15 とするなど大幅に操作性を向上させ、あらゆるエンドユーザーがより迅速に社内システムと連携した業務を行えるようにいたします。

また今回の「音声認証」では、声紋認証だけでなく、様々な認証・セキュリティを組み合わせで設計されており、万が一、録音音声などを利用し、本人に「なりすます」ような不正なアクセスについても、その誤認の可能性を「100 億回アクセスされた場合でもわずか 3 回以下」(※2)というレベルに留めるなど、高いセキュリティ性を確保しております。

【Before】 「音声認証」を導入するまで

ログイン時には
およそ60回のタッチ操作が



【After】 「音声認証」を導入すると

「音声」と4回のタッチで
ログイン。操作も簡単に！



Press Release

2. 「音声認識」を活用した機能

社内電子メールを作成する際に必要となる「宛先」「件名」「本文」などの文字・文章について、スクリーンタッチ操作でのキーボード入力の代わりに、「声」での入力が可能となります。また、お客さまのご契約内容を照会する社内システムへのアクセスについても、「証券番号」「お客さま氏名」等の入力項目を「声」で入力することができます。

さらに、音声で現在地・目的地を入力し、地図検索を行うことが出来るようにするなど、使用者(営業社員)の利便性を高め、操作の容易性を大幅に向上しました。

新機能により大幅な操作性向上・業務効率化を図ることができることから、営業支援ツールとしてのiPhone 3GS活用をさらに推進し、2010年12月までに全営業社員への追加導入を行う予定です。(2010年2月23日現在では約100台を導入済み)

AIGエジソン生命では今後も、最先端のIT技術と社員一人一人の意識改革をベースに、様々な『変革』を取り入れ、新しく、スマートな次世代の営業スタイルを実現し、お客さまサービスの向上に努めてまいります。

※1) 今回導入した「音声認証」「音声認識」の両機能については、昨年5月に当社コールセンターに導入した「自動音声認識システム」の開発元である、みずほ情報総研株式会社(本社:東京都千代田区、代表取締役社長:小原 之夫)と、株式会社アドバンスト・メディア(本社:東京都豊島区、代表取締役社長:長谷川 一行)の協力を得て、開発・導入いたしました。

※2) 誤認率0.00000003%(100億分の3)以下とは、仮に100億回アクセスされた場合には、3回の誤認の可能性を意味する数値ですが、本システムでは複数回連続して誤まったアクセスが確認されると、認証処理を停止する機能を有しているため、本人以外、つまり「他人を認証する可能性は事実上0%」となります。

Press Release

<参考>

■ 新機能の導入に至った背景

<最先端のIT技術を用いて、最先端の保険会社へ>

当社は2009年4月より、全社の『変革』をミッションに掲げた「プロジェクト・フェニックス」をスタートさせ、「業務の効率化」「お客さま向けサービス・営業活動のクオリティ向上」に全社を挙げ取り組んでおります。

同プロジェクトを通じ、最先端のIT技術と社員一人一人の意識改革をベースに、保険業界で最も進んだ営業・オペレーションプロセスの構築を目指し、2009年5月に「コールセンターへの自動音声認識システムの導入」、2009年8月には「営業社員へのiPhone 3GSの導入」等を発表してまいりました。

<スマートフォンの試験導入を通じて感じた課題>

近年、世界各国のメーカーから様々なスマートフォン(多機能型携帯電話)が販売され、従来型携帯電話からのユーザーのシフトが一層加速する中、企業・団体等における「活動支援ツール」としてもその普及が広がっております。

当社においても、リアルタイムで正確な情報に基づく営業活動を実現し、お客さまサービスのさらなる向上を図るため、2009年8月より、約100台のiPhone 3GSを営業社員に試験導入しており、現在その効果測定を行っております。

営業社員は配布されているiPhone 3GSを利用することで、外出先からでも、社内電子メールシステムやお客さまの契約情報へのアクセスが可能となり、より迅速で細やかな営業活動が可能となりました。

この試験導入を通じて、実際に使用する営業社員からは、「画面上のキーボード操作の手間を減らしたい」という声が多数寄せられておりました。

<新たに導入する「音声認証」「音声認識」機能の効果>

課題の解決に向けて、昨年5月に導入を発表した「自動音声認識システム」を開発した、みずほ情報総研株式会社(本社:東京都千代田区、代表取締役社長:小原 之夫)と、株式会社アドバンスト・メディア(本社:東京都豊島区、代表取締役社長:長谷川 一行)の協力を得て、今回発表したiPhone 3GS上での「音声認証」「音声認識」機能を導入いたしました。

これらの機能導入により大幅に操作性が向上し、操作に不慣れな営業社員でも容易にiPhone 3GSを使用することが可能となります。さらに、従来のタッチ操作時に比べ作業時間が大幅に削減され、業務効率化が実現。また、生体認証を取り入れることで、操作の容易さを確保しながらも、高いセキュリティレベルを維持しております。