

FRONTEO AI Innovation Forum2021

VoC業務におけるKIBITの活用

東京海上日動火災保険株式会社
CX・プロセスデザイン部 お客様の声室
担当課長 池 卓実

July 7, 2021

To Be a Good Company



東京海上日動

目次

1.	「お客様の声室」の担当業務について	3
2.	事例1. リスクモニタリング	4
3.	事例2. 要対応事案モニタリング	6
4.	事例3. 「お客様の声」自動分類	8
5.	事例4. 入電記録のスコア分析	10
6.	まとめ	12

1. 「お客様の声室」の担当業務について

・「『お客様の声』対応ルール」の統括

・お客様の声の分析

・お客様の声の活用推進・支援

・「お客様アンケート」の運営

・「お客様相談センター」の運営

「お客様の声」データ
約5万件／年

「お客様アンケート」
約38万件／年

「お客様の声」データとしては
記録されていないコールログ
などもスコープに入れつつある

大量のデータを効率よく取り扱うことが、
業務遂行上の課題のひとつ

2. 事例①: リスクモニタリング

「お客様の声」の中に、全店レベルで統制を検討すべき課題が埋もれていないか、確認する(毎月)。



<例>

台風被害で保険金請求の際、「老齢で損傷部の自力写真撮影が難しい、もう請求は諦める」とのご不満

→ 「保険金不払い」と捉えられる可能性はないか？

2. 事例①: リスクモニタリング

- ・「結局目検なのか」

- 4,000件の内、読み込むのが120件で済むという導入効果は大きい。
定性情報を扱う際は、目検を省略することは難しい(むしろ目検すべき)。

- ・「テーマが毎月4つでは、スコープが狭すぎないか」

- 最近「汎用」という解析軸を追加。
精度改善の検討し、個別テーマと併用。

- ・「固有名詞などが、解析上のノイズにならないか」

- 固有名詞などを極力マスキングするExcelツールを自作。

- ・「実際にリスクは検知できているのか」

- 毎月数件の検知事案あり。
ただし、詳細確認の結果、各々適切な個別対応が実施されていた。



2. 事例②: 要対応事案モニタリング

「お客様アンケート」フリーコメントの中に、営業店によるお客様対応を要する内容があった場合、ちゃんとフォローされているか確認する(毎月)。



<例>

届いた証券の内容が、契約時に説明を受けたものと違う。正しい内容に訂正してほしい。

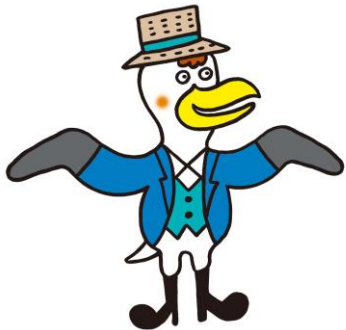
→ 営業店による事実確認・場合によっては契約の訂正対応が必要。

2. 事例②: 要対応事案モニタリング

- ・「結局目検なのか」
→事例①と同じなので省略。

- ・「KIBITの解析結果だけで大丈夫か」
→一言程度の短文も多く、KIBITでは解析できない部分もある。
キーワード(強い怒りや不信と関連するもの)検索を併用。

- ・「対応漏れかどうかは、どうやって確認するのか」
→検知事案については、「お客様の声」の記録データを確認し、該当がない場合のみ担当営業店に報告を求めている。



2. 事例③:「お客様の声」自動分類

「お客様の声」データを、所定の報告フォームに準拠する形へ再分類する(毎月)。



専用Excelツールを開発→

2. 事例③:「お客様の声」自動分類

・「分類結果に誤りはないのか」

→正解率を検証の結果、許容範囲と考えています。

・「全ての区分で一律の正解率なのか」

→一律ではありません。

正解率が悪い区分については、対象から外し、目検してます。

・「どうやってチューニングしたのか」

→元々実施していた目検での分類結果を、教師データにしました。

正解率が上がらない区分については、FRONTEO社のコンサルティングを仰ぎました。



2. 事例④: 入電記録のスコア分析

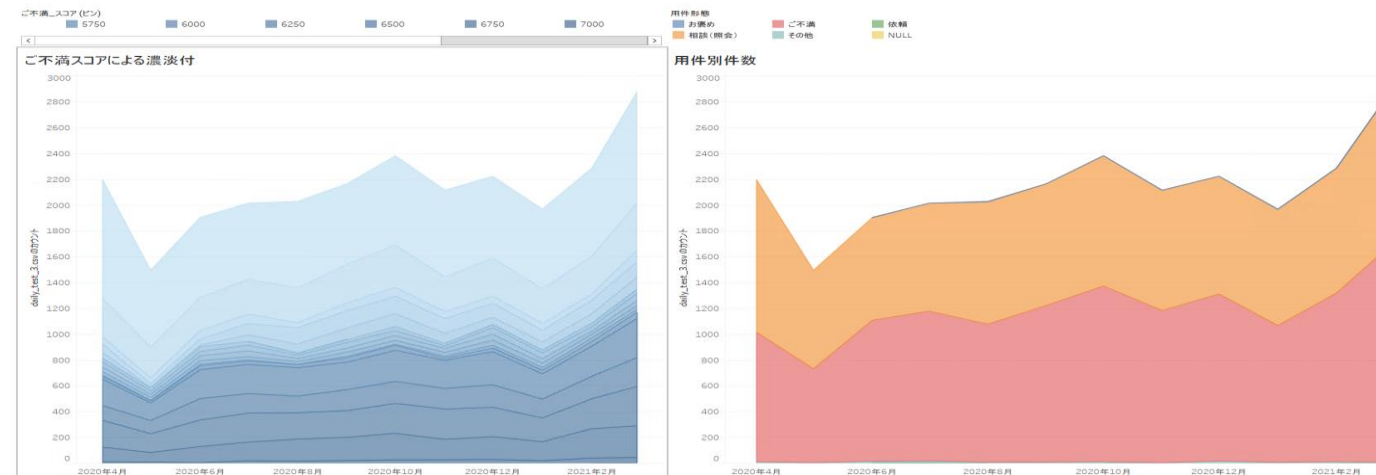
入電記録から、ご不満を峻別するのではなく、スコアの大小による「ご不満の度合い」を測定(試行中)。

「お客様の声」として
記録されていない
入電記録

KIBITで
「ご不満」
解析軸にて
スコアリング

BIツールでスコアを
グラフに描画し
傾向分析など実施

BIツールによる
描画例。
左がスコアの大小、
右が用件別→



2. 事例④: 入電記録のスコア分析

・「本取り組みの狙いは何か」

→お客様の用件を、「ご不満」「ご相談」などに仕分けるのではなく、そこにある感情を見える化することで、より広範囲な「お客様の声」の状況を直観的&俯瞰的に把握できるのではないかという仮説検証です。

・「ご不満のみを対象としているのはなぜか」

→従来は、ご不満中心に各種分析を実施してきた経緯からです。
ご不満で成果が得られたら、他の感情にも拡大したいと考えています。

・「外部コンサルタント等の意見は取り入れているか」

→初期段階でFRONTEO社に、参考意見を伺っています。
スコアの大小をこのように分析することに意味はあるか確認し、十分に有意な結果が得られる可能性がある旨、ご教示いただきました。



まとめ

- ・大量のテキストデータを取り扱う上で、KIBITを活用することによって、様々な業務効率化を図っている(本日まで紹介した以外にも、色々活用しています)。
- ・定性データを定量化せずに扱う際、目検は避けて通れない。KIBITはスコープを絞ることで抽出の一助となる。
- ・KIBITだけでなく、ExcelやBIツールを組み合わせることで使うことによって、活用業務の幅が広がる。
- ・FRONTEO社にファーマーミングチームがあり、定期的なフォローにて一定量の相談に応じてくれる



ご清聴ありがとうございました。

