

「Visual-IVR」および「ボイスボット(AI自動音声受付)」 サービス開始のお知らせ

お客様の利便性向上を目指し、「Visual-IVR」(以下、V-IVR)および「ボイスボット(AI自動音声受付)」の2つのサービスを開始します。

1. V-IVRサービスについて

・背景・目的

これまで、当社コールセンターにお電話いただいたお客様は、自動音声応答ガイダンスを聞き、ご希望されるお手続きを選択していただいていたため、オペレーターやボイスボット等のサービスにたどり着くまでにお時間を要していました。本サービスにより、スマートフォンの画面上にお手続きのメニューが表示されるため、お客様がご希望する手続きへ素早く、簡単にアクセスいただくことが可能となります。

・サービス開始時期

2022年6月30日

2. ボイスボット(AI自動音声受付)サービスについて

24時間365日稼働

・背景・目的

夜間や祝日など、コールセンターの営業時間外でもお客様のお申出を受付できるよう、株式会社AI Shift（代表取締役社長 米山 結人）が提供するボイスボットサービスを導入しました。これにより、一部のお手続きは24時間365日いつでも受付が可能となりました。^(※)また、コールセンターが混雑した時間帯にご連絡いただいた場合でも、お待たせすることなく受付することが可能となりました。

(※)オペレーターやマイページによりお手続きをされる場合、所定の営業時間・利用時間がございます。

・ボイスボットで受付可能なお手続き

お手続き	住所・電話番号変更
請求書類の 発送	新型コロナウイルス感染症による入院給付金のご請求
	改姓、契約者・受取人の変更
	保険料払込経路の変更

・サービス開始時期

2022年3月1日より試験利用を開始し、以降、対象のお手続きを拡大しています。

・ご利用方法

オフィシャルホームページ上のボタン、または各種帳票の二次元コードから、V-IVRにアクセスします（PCから参照することも可能です）。

お手続き・お問合せメニューから、ご希望されるお手続きの種類（住所・電話番号の変更、保険金・給付金のご請求、等）のボタンを押していただくと、手続きの方法（マイページ、ボイスボット（自動応答）、オペレーター）が表示されますので、ご希望の方法を選択いただけます。

よくあるご質問等を掲載しておりますので、適宜、ご参照ください。



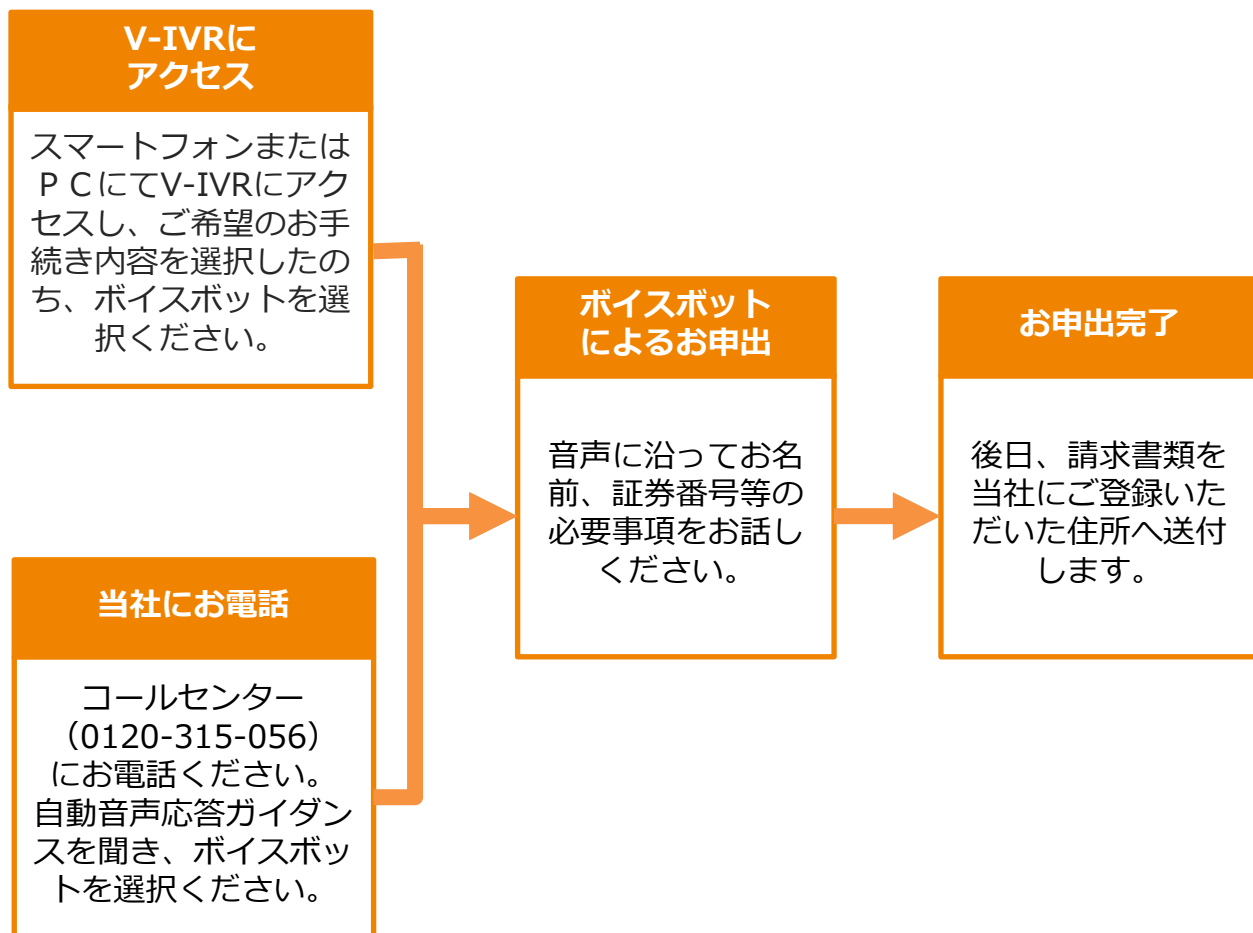
・V-IVRのURL・二次元コード

URL	二次元コード
<p>http://www.medicarelife.com/vivr/</p>	

ご利用方法

ボイスボットのご利用方法は2通りあります。

①スマートフォンまたはPCから、V-IVRにアクセスしていただき、ボイスボットを利用していただく方法と、②当社コールセンターにお電話いただき、ボイスボットを利用していただく方法です。いずれの方法も、24時間365日いつでもご利用が可能です。



(※) 営業時間外にコールセンターのフリーダイヤル(0120-315-056)にお電話いただいた場合でも、ボイスボットのご利用は可能です。