

会話AIと  
オートメーションで  
医療保険加入者の  
体験を変革する

---





## エグゼクティブサマリー

医療業界は厳しい大変革のさなかにあり、もう後戻りはできません。新型コロナウイルス感染症は既存のシステムを限界まで酷使し、医療のあらゆる面に拭い去ることのできない影響を及ぼしました。

医療環境も物理モデルから仮想モデルへとシフトしました。医療費はインフレ率よりも速いペースで上昇しており、医療保険改革は依然として現在最も激しい政治的議論を起こす第一の議題でもあります。

その結果、新型コロナウイルス感染症は私たちの日常生活、国家経済、世界への数えきれないその他の影響に加えて、医療のデジタル変革の想像を絶する加速を促しました。これまで革新的技術は常に成長を加速化してきたものの、過去にも、他の業界にも、今日の医療関連業界に匹敵するものはありませんでした。

デジタル化が医療の変革を支えるのは、必須となりました。医療サービスの提供者や医療保険者が医療保険加入者や従業員の期待に応えるには、新たなツールが必要となりました。そのうえ、増加する業務コストや生産性目標を忠実に守りつつ、高まる期待に応えなければなりません。

この動きを先んじて新たな機会を活用するには、医療保険者は社内の業務プロセスを見直し、適応させ、設定し直す必要があります。中でも、コンタクトセンターは医療のデジタル化の長い道程で最も重要です。医療保険者が加入者の信用を維持し、構築するにはテクノロジー主導型の付加価値機能が必要であり、そのすべてがコンタクトセンターを出発点とするからです。





先見の明のある組織は、インテリジェントオートメーション、NLP（自然言語処理）、AI（人工知能）をはじめとするデジタル技術のコンタクトセンターへの導入を急いでいます。

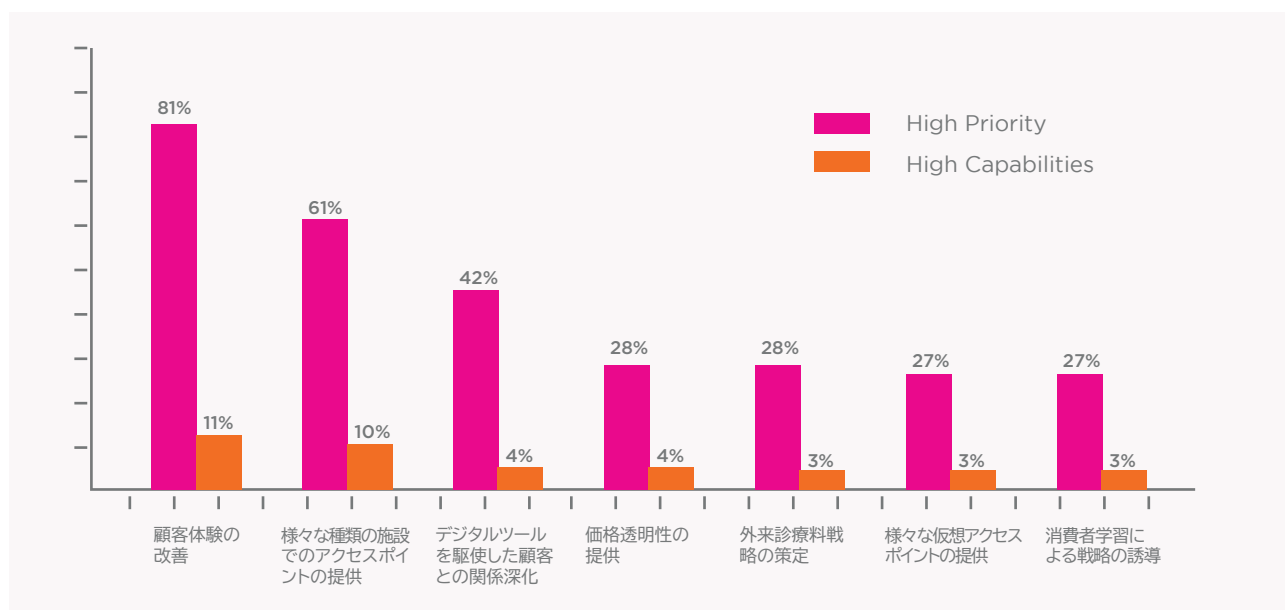
これらの技術革新の利用は、下記を成功させるうえで不可欠です。

- **優れた体験の推進 –**  
医療保険加入者の高まる期待に応え、解約を減少させる
- **プロセス効率を上げる –**  
生産性を最大限まで引き出し、応答時間を改善する
- **戦略的なビジネス上の洞察を得る –**  
データを監視して医療保険加入者への理解を深め、サービスを最適化する



## 加入者を優先する優れたツールの優先選択

Health Catalystによると、顧客体験の改善は、2020年の医療保険のトレンドの中でも上位に位置しています(下の表を参照)。課題がオープンエンrollmentに関するものであれ、新型コロナウイルス感染症への対応やCOBRAに基づく補償の継続に関するものであれ、保険者は加入者に中断のないポジティブな体験を保証する必要があります。加入者のニーズを透過的に、タイミングよく、思いやりを持って管理してこそ、信頼と満足感を構築することができます。



出典: Health Catalyst, The Top Three 2020 Healthcare Trends and How to Prepare, 2020

デジタル化は消費者向けサービスの世界では広く行き渡ったため、加入者は医療サービスや顧客対応にも高い期待を持つようになりました。自らのニーズに合った迅速で便利かつ自動制御可能なサービスを期待しています。

コンタクトセンターは、御社業務に人々がアクセスする第一の方法であるため、御社ブランドにとって極めて重要です。コンタクトセンターのシステムを作り変えて処理効率を上げれば、保険者は加入者体験を改善することができます。

新型コロナウイルス感染症より、コンタクトセンターのワークロードは増えました。オペレーターはデータの過負荷に対処し、このペースは落ちそうにないため、新たなワークフローの効率化が必須となります。企業には、増え続けるワークロードを効率よく上手に管理する能力が不可欠です。これを達成できる唯一の方法が、会話型AIソリューションの活用です。



## IVA(インテリジェント仮想アシスタント)を活用して セルフサービス機能を強化する

コンタクトセンターでセルフサービスのオプションを提供すれば、保険者がワークロードの増加に対応し、加入者への対応を改善し、生産性を上げることは可能です。しかし、そのためには今日のコンタクトセンターのセルフ・サービス・ソリューションは、Amazonなどが消費者対応のパーソナライズをした結果、上がっている加入者の期待値に応えるように進化する必要があります。



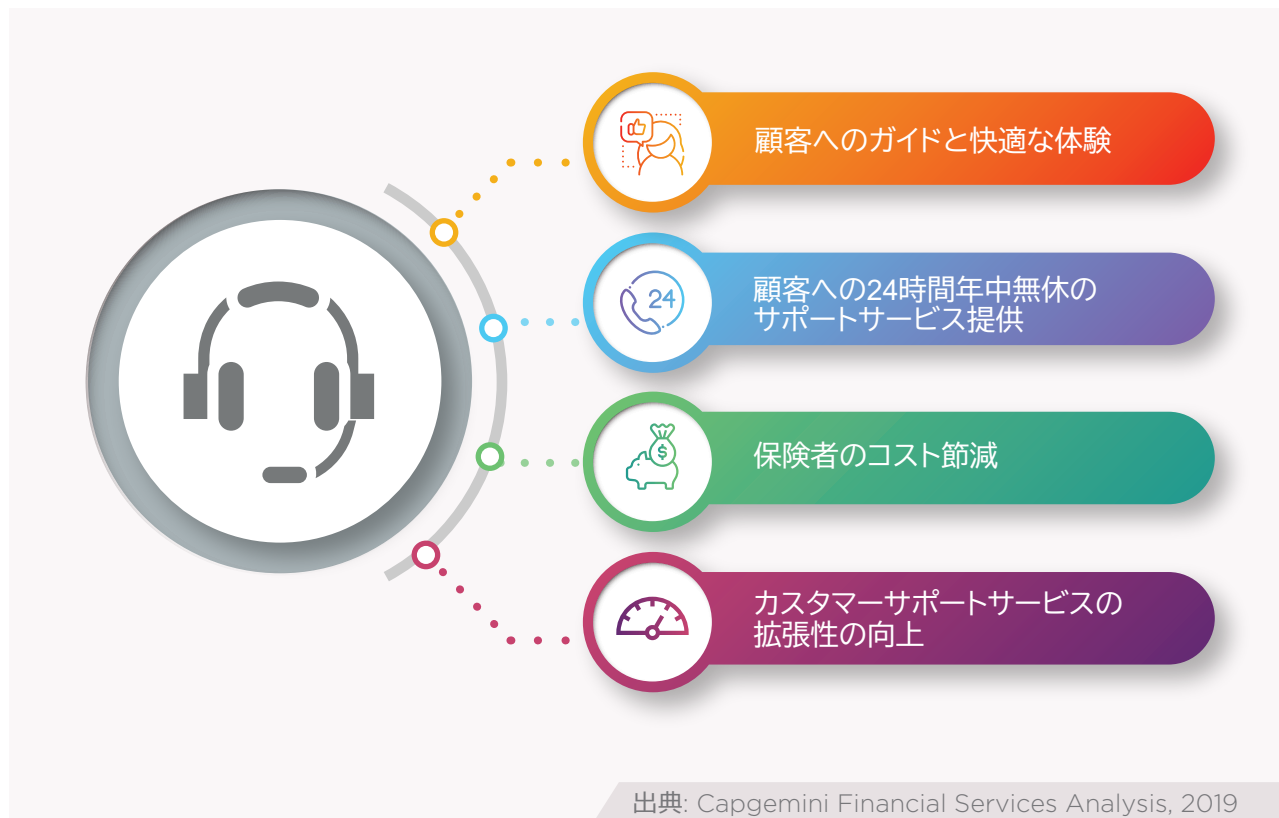
IVA(インテリジェント仮想アシスタント)は、チャットボットとも呼ばれ、これを達成するための鍵であり、コンタクトセンターにおける顧客体験を完結し、パーソナライズします。新型コロナウイルス感染症は、経費や効率性の利益をもたらすIVAの医療保険業界への導入を加速化しました。このようなチャットボットが高機能化し、自動制御化が進むにつれ、ユーザにも広く受け入れられるようになりました。

今日、IVAは迅速で便利なサービスを実現しています。NLP(自然言語処理)とAIを駆使したチャットボットは、医療費請求の状態更新、新規加入の問い合わせ、保険証の送付、医療機関検索、営業時間や相談予約の設定など日常的な保険者の取引との顧客の関わりを円滑にします。チャットボットは1個で何千もの顧客に効率的にサービスを提供できるため、いつでもどこでも加入者が希望する情報へのアクセスを提供します。



こうした仮想化機能はさらに意味のある一貫した形で加入者をサポートできるため、ワークフローを改善し、加入者サービスの全体戦略の一部とすることもできます。より高いレベルのニーズに関する問い合わせは、オペレーターに自動転送してケアのパーソナライズを図ることもできます。そのうえ、AIを適用すると、加入者体験はさらに向上します。オペレーターに顧客の心理や意図を通知し、通話中の注意喚起や次善策、推奨内容についても通知します。

#### Exhibit 5: 医療保険のチャットボットがもたらす利益



対応のパーソナライズは、ブランドロイヤリティの要です。加入者は、医療保険者がじっくり話を聞き、気遣いを見せることを望んでいます。コンタクトセンターの体験をIVAでデジタル化すると、加入者には24時間年中無休の受入態勢に加え、キューレートした最新の情報に基づく継続的で一貫したケアを提供できます。

加えて、IVA技術は、加入者の会話をコストの高いチャネルから低いチャネルへと向けることにより、全体的なコール待ち時間を短縮し、業務コストの細やかな管理に役立ちます。医療保険者のコストが下がると、医療保険者はオートメーションやAIによるオペレーターの効率化など、他の重要な領域で変革を実現することに集中することができるようになります。



## プロセス効率を上げるACWの自動化

オートメーションによる技術革新は、コンタクトセンター内に大きな利益をもたらします。定型的なオペレーターのプロセスを自動化すると、コンタクトセンターのテクノロジーが加入者に迅速な問題解決を提供することになります。自動制御可能なオートメーションの利用は全体効率を上げつつ、フォローアップ作業も記録するため対応を保証し、将来の顧客関係にも継続性を提供し、加入者の満足度を引き上げます。

### 加入者体験の改善はオペレーター体験の改善に始まる

オペレーターの体験と加入者の体験は、非常に密接に関わり合っており、オペレーターの体験が直接加入者体験に影響を及ぼします。繰り返しの多い日常的な作業からオペレーターを開放することにより、自動化はオペレーターがパーソナライズされた思いやりのある加入者ケアを実行できるようにします。コンタクトセンターに適切なツールを使用すれば、御社のオペレーターは加入者へのコミットを適切に満たし、仕事の効率と満足度を向上し、オペレーターを御社ブランドの代弁者となる、自信を持たせるのに役立ちます。

例えば、オペレーターがACW(後処理作業)にどれだけの時間を注ぐかを考えてみてください。ACWはコールセンターのAHT(平均処理時間)の重要な部分を成します。ACWの一環として、オペレーターは一人一人の加入者との対応が終わるたびに詳細な通話要約を書きます。多大な時間を要する労働集約型のプロセスです。AIとNLPを利用すれば通話要約と通話分類を自動化し、オペレーターはこの作業から解放されてお客様に全ての注意を向けることができるようになるため、共感と思いやりのある体験を実現することがきます。

ACWの自動化は精度も上げるため、生産性を上げ、AHTと待ち時間を減少させるため、効率も上がります。

そのうえ、ありきたりのACWから解放されたオペレーターは加入者と本当の人間関係を築くことができるようになるため、解約率も下がり、加入者によりよいサービスを提供できるクロスセルやアップセルの機会を捉えられるようになります。



## リモート勤務のコンタクトセンターのオペレーターに チャンスを提供する

これまで、セキュリティを保つために、コールセンターのオペレーターは、完全に管理された場所で物理的に一緒に作業していました。しかし、アクセンチュアは、業務の混乱を最小限にとどめ、顧客により良いサービスを提供し、収益喪失を減らすために部分的に、または全体を在宅勤務モデルに移行することが指導層に極めて重要となったと指摘しています。仮想業務環境が普及したため、先進の動的でセキュアなシステムが必要不可欠となりました。

あらたな声紋技術により、コールセンターの在宅勤務のオペレーターはセキュアに作業が出来るようになりました。コンタクトセンターを利用する企業組織は、先進の声紋認証技術をストレスのないプロセスに組み込めば、オペレーターを自動的かつ連続的に本人確認できるため、セキュリティ侵害も回避することができます。





## AIでデータを監視して戦略的優位に立つ

AIは、医療保険者が事業価値の洞察を容易に捉えることを可能にします。それぞれの加入者との対応からデータの自動抽出を実現することにより、AIは医療保険者が加入者のパターンを検知したり、人間では管理しきれないプロセスを導入することを可能にします。

支払の整合性を例にとりましょう。



医療費支払の完全性は、医療保険者に極めて重要です。過払いは何億ドルもの負担に及ぶこともあるため、過払いはできるだけ早く見つけ出す必要があります。しかし、何百件もの通話録音を手動監視するのは、人間には不可能です。

先進のコンタクトセンターテクノロジーは、予め過払いを見つけ出せるようにすることで、医療保険者に巨大な戦略的価値をもたらします。AIを駆使したNLPを適用することにより、例えば請求データや通話の文字起こしをして即時に分析し、潜在的エラーに関するレポートを生成してその後評価できるようにします。

NLPとAIを活用すれば、医療保険者、音声、メール、テキスト、チャットにおける加入者とオペレーターを中心としたパターンも検知することができるため、お客様が会話中にストレスを感じるポイントを特定し、是正することが容易になります。対応後分析では、医療保険者は最も多く挙がってくる悩みの種を把握することがきるため、プロセスを調整することが可能となります。



また、お客様のフィードバックの中でトレンドを見分けることができるため、運用を改善し、オペレーターの効率を上げる勧告をし、共通の問題を解決することができます。

## コンタクトセンターのデジタル化 – 医療保険者の戦略上の緊急を要する課題

医療は引き続き、私たちの生活の最前線にあり、新政権の最重要課題でもあります。新型コロナウイルス感染症は、病院と前線の医療従事者を限界まで酷使しただけでなく、医療関連のあらゆるコンタクトセンターで膨大な量の通話と仕事を発生させました。

システムの欠陥に光を当てることにより、こうしたプレッシャーも医療の新たなデジタル戦略を推進し、改善の機会が明らかになりつつあります。

新型コロナウイルス感染症のワクチン接種や医療保険の適用範囲により医療のオプションが拡大し続けるにつれ、医療保険者には適切な仮想対応基盤が不可欠となるでしょう。最初の入口として、コンタクトセンターテクノロジーにおけるAIとオートメーションは医療保険者の差別化とブランド認識に関して途方もなく大きな機会を提供します。それでも、今日の体験は、ますます高まる加入者の期待値に必ずしも応えていません。

すぐれた加入者体験を提供するには、コンタクトセンターは消費者の期待に沿う必要があります。これには、シンプルで単純な問題解決をスピード化するセルフサービスツールの活用、時間のかかる定型業務をオフロードするためにオートメーションを適用し、戦略的業務の洞察を導き出すためにAIを活用することなどが関わります。

成功できるかどうかは、このような先進の機能を提供する高品質な新たなサービスを推進しつつ、運用効率を保証して事業の成長とコスト削減の継続を支援することにかかっています。



[www.uniphore.com](http://www.uniphore.com)

