

声紋認証システムの導入について

楽天生命保険株式会社(本社:東京都世田谷区、代表取締役社長:新開 保彦、以下「楽天生命」)は、代理店専用コールセンターの本人確認手段として生命保険業界初(2019年2月22日時点、楽天生命による生命保険各社ホームページ調べ)となる声紋認証システムを、3月1日より導入しますのでお知らせいたします。

ITなどのテクノロジーと保険サービスの融合であるインシュアテックのスピードが加速している保険業界において、楽天生命は人と社会に活力を提供する楽天グループの保険会社として、新たなお客さまサービスの開発に取り組んでおります。2018年12月には音声認識アプリを活用した保険申込、2019年1月からは対面チャネルでのタブレット申込を開始するなど、サービスの質の向上に向けた取組を着実に実行してまいりました。

今回導入する声紋認証システムの目的は、本人確認手段にお一人お一人の固有情報である声紋を使用することで、保険会社としてより厳格かつ安全なセキュリティ対策を提供することにあります。

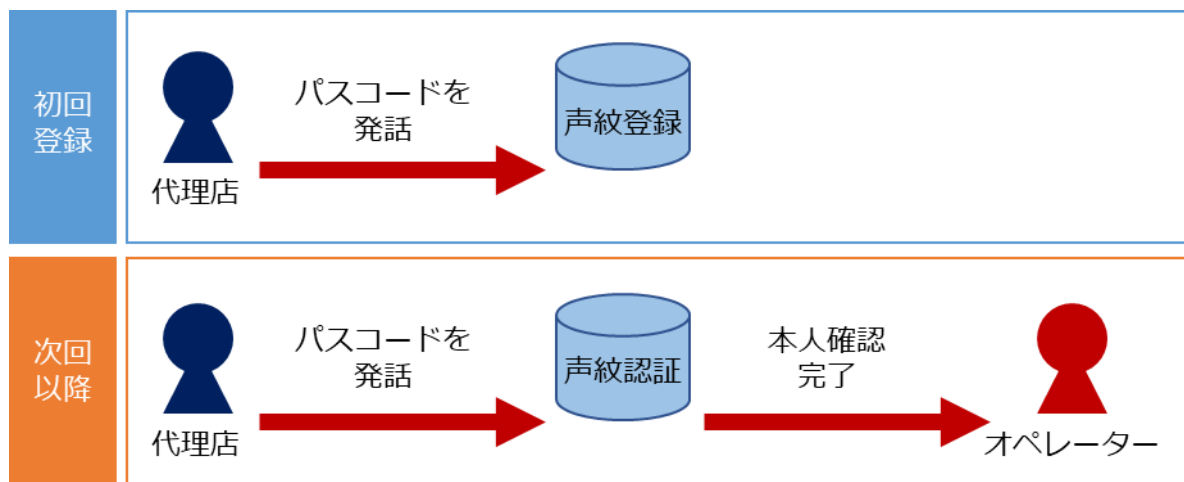
まずは第一弾として、代理店サポートデスクに声紋認証システムを導入し、代理店の皆さまからのオペレーターへの問い合わせ時の本人確認セキュリティレベルを向上させるとともに、声紋認証自体の精度を高めていきます。また、これにより代理店の業務効率改善、ひいてはお客さまサービスの質の向上にもつながるものと考えております。

代理店向け声紋認証システムの導入は、お客さま向けに声紋認証システムを本格展開していくための第一歩であり、お客さま向けには2019年下期以降の本格展開に向け検討を実施しております。

楽天生命は、これからも最先端の技術を積極的に活用することにより、お客さまの利便性向上とお客さまサービスの質の向上を実現し、ネクストステージへと歩みを力強く進めてまいります。

【声紋認証 イメージ図】

初回登録時にパスフレーズを登録し、次回以降はパスフレーズを発話することで、本人確認が完了。



<参考>

- 声紋認証とは、個人の声を持つ固有の身体的特徴と行動的特徴に基づく特徴点を抽出したものの、個人固有の生体情報になるため、本人確認を行える認証技術。
- 今般当社が導入する声紋認証システムは、ニュアンス・コミュニケーションズ・インク(本社:米国マサチューセッツ州)が提供する技術を用いて、株式会社メディア 4u(本社:東京都中央区)と株式会社エナジーパートナー(本社:東京都新宿区)とともに構築しております。

【楽天生命保険株式会社について】

楽天生命は楽天グループの生命保険会社です。全国に展開するアドバイザー(代理店)が、きめ細かな対面コンサルティングを通じて最適な保障をご提案いたします。またインターネットではシンプルでわかりやすい生命保険・医療保険を提供するとともに、テキストチャット・電話での相談受付など、ご希望に応じたさまざまなご加入・相談方法を用意しております。

【楽天生命 公式ウェブサイト】 URL: <https://www.rakuten-life.co.jp/>

【お問い合わせ先】

楽天生命保険株式会社 経営企画部 広報担当
TEL: 050-5581-7030 Email: rlpr@rakuten-life.co.jp