

2017年6月30日

声紋認証システムによる本人確認の導入について

アフラック（日本における代表者・社長：山内 裕司）は、コールセンターへのお客様からの入電時における新たな本人確認手段として、“声紋認証”システムを導入（※）します。

当社のコールセンターには、年間 150 万件を超えるお客様からの入電があり、受電の都度、本人確認を実施しています。本人確認には、契約者名や住所など複数項目での確認に平均 2 分程度の時間を要しており、多くのお客様よりその煩わしさに対するお声をいただいています。

今般、当社が導入する声紋認証による本人確認は、コールセンターにお電話されたご契約者のうち、希望者に所定のフレーズを読み上げていただくことで声紋を登録し、2 回目以降の入電時に声紋照合を行うことで、本人確認が完了する仕組みです。

当社は生命保険業界で最大規模の 2,420 万件（2017 年 3 月末時点の保有契約件数）を超えるご契約をお預かりしています。声紋認証システムを導入することで、お客様のご負担を軽減し、利便性向上につながるものと考えています。

さらに、当社では今後、声紋認証の活用範囲を拡大していく予定です。

※声紋認証システムは 2017 年 9 月から導入予定

<参考>

- 声紋認証は、言葉を発する際のアクセントや速度などの人間の行動的特徴と声道や声帯などの身体的特徴を抽出した「声紋（Voiceprint）」を利用して本人確認を行う認証技術。一人ひとりに固有の生体情報を用いるため、なりすましを防止できます。
- 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）が提供する声紋認証技術を用いて、パクテラ・テクノロジー・ジャパン株式会社（本社：東京都江東区）とともに構築します。