



비즈니스 과제

자연재해가 발생하면 보험금 청구가 급증해 백로그가 발생하고 피보험자의 대기 시간이 길어집니다. CodeObjects는 AI 기술을 이용해 보험 회사가 통화에 더욱 신속하게 대응할 수 있도록 하고자 했습니다.

변화

보험 업계에서는 가장 까다로운 상황에서 가장 중요한 통화가 발생하는 경우도 더러 있습니다. 이에 CodeObjects는 IBM® Watson® 기술을 이용해 InsurBot.ai를 개발했습니다. InsurBot.ai는 AI 콜센터 통화 대기를 없애고, 비용을 절감하고, 힘든 시기에 있는 고객들이 더욱 빨리 회복과 복구에 임할 수 있도록 하는 AI 도우미입니다.

결과

콜센터 대기 시간 완전 해소

대형 재해가 발생한 시기에도 피보험자의 대기 시간 해소

분당 비용 약 1달러 절감

결과적으로 수천만 달러에 달하는 비용 절감

평균 통화 시간 75% 이상 단축

피보험자의 필요 사항을 효율적으로 평가하는 AI 기술로 통화 시간 단축

CodeObjects

재해가 발생한 시기에도 보험 고객에게 원활한 경험 선사

2006년에 창립된 CodeObjects는 미국 전역의 보험 회사를 위한 핵심 시스템을 개발합니다. 2018년 CodeObjects는 주력 제품인 InsurBot.ai를 선보였습니다. InsurBot.ai는 보험 회사가 고객과 소통하는 방식에 변화를 불러오고 있는 AI 기반 고객 응대 서비스입니다.

"고객 서비스 담당자가 고객을 응대하는 모든 접점에는 막대한 비용은 물론 비효율 문제가 발생할 수 있습니다. 이는 커다란 골칫거리이며, 많은 보험사가 자동화를 통해 이 문제를 완화하고자 노력하고 있습니다."

—Arun Bala, CodeObjects 제품 관리 부사장

공유하기



막대한 손해 보험금 청구 건수

2016년과 2017년은 미국 및 세계 곳곳에 기록적인 숫자의 자연재해가 발생한 해였습니다. 손해보험, 생명보험(P&C) 회사들에는 허리케인, 홍수, 화재 등으로 인한 재해 손해 보험금 청구가 끝없이 접수되었습니다. 청구 건수가 늘어나면서 P&C 회사들은 완벽한 고객 서비스를 제공해야 하는 필요가 커졌습니다. 미국 전역의 보험 회사를 위한 핵심 보험 시스템을 개발하는 CodeObjects로서는 기회의 순간이었습니다.

"허리케인으로 집이 파손되어 손해를 본 사람의 입장에서, 보험 회사에 청구를 접수하는 데 1시간씩이나 걸린다면 답답하고 짜증스러울 것입니다." CodeObjects의 제품 관리 부사장인 Arun Bala의 말입니다. "대부분의 피보험자는 보험금을 청구할 때 유일하게 보험 회사와 소통하게 되는 만큼, 보험사는 이때의 고객 경험을 최대한 긍정적인 것으로 만들어야 합니다."

하지만 많은 보험 회사가 이 중요한 접점을 타사 콜센터에 아웃소싱하고 있어 문제가 발생하곤 합니다. 아웃소싱 콜센터는 기본적으로 자체 시스템을 사용하는데, 그 이유는 회사별로 다양한 애플리케이션에 대해 인력을 교육할 여력이 없기 때문입니다. 이에 따라 보험 회사에서 손해의 종류에 대해 정확한 정보를 얻기가 어렵고, 결과적으로 보험금 청구의 전체 처리 프로세스에 비효율 문제가 발생합니다.

"재해 사건과 관련된 전화 통화뿐만이 아닙니다." Bala의 말입니다. "사람들은 가입 보험의 보장 범위를 확인하거나 납부 보험료에 대해 질문하기 위해서도 전화합니다. 고객 서비스 담당자가 고객을 응대하는 모든 접점에는 막대한 비용은 물론 비효율 문제가 발생할 수 있습니다. 이는 커다란 골칫거리이며, 많은 보험사가 자동화를 통해 이 문제를 완화하고자 노력하고 있습니다."

"이에 대응해 우리는 챗봇 기능을 갖춘 핵심 시스템 오픈링을 확대하고 있습니다. 챗봇을 활용하면 기존 고객 및 가망 고객 모두 우수한 고객 경험을 창출할 수 있습니다."

"챗봇은 강력한 역할을 합니다. 모델을 충분히 교육시키면 예측 및 반복 가능한 결과를 낼 수 있습니다. 챗봇이 최고의 CSR(고객 서비스 담당자)과 같은 수준으로 대화하도록 교육하고 나면 모든 대화를 가장 만족스러운 대화로 만들 수 있습니다." Bala의 말입니다.

극적인 도입

CodeObjects는 자사의 챗봇 제품 InsurBot.ai를 지원할 다양한 AI 옵션을 탐색한 끝에 IBM Watson 플랫폼을 선택했습니다. 이 솔루션은 IBM Watson Assistant, IBM Watson Discovery, IBM Watson Speech to Text, IBM Watson Text to Speech, IBM Voice Agent with Watson 서비스로 구성되어 있습니다.

CodeObjects의 제품 마케팅 부사장인 Anthony Peccerillo는 이렇게 말합니다. "이 제품의 1단계 계획은 고객 서비스 영역에서 사람들이 일상적으로 수행하는 반복 가능 업무를 자동화하는 것이었습니다."



주요한 1단계 업무로는 손해 최초 신고(FNOL) 접수, 지불 또는 청구 상태 확인, 견적 산출, 지불 이행 등이 있었습니다. 해당 솔루션이 피보험자의 음성에 응대할 때 사용하는 사전 지정 스크립트는 2017년 허리케인 어마가 발생한 후 접수된 통화 약 50,000건을 Watson 기술로 분석하여 개발한 것입니다.

의도는 피보험자의 통화 경험을 최대한 편안하고 원활하게 만드는 것이었지만, 동시에 InsurBot.ai는 통화 고객에게 상황의 통제권이 자신에게 있다는 느낌을 주도록 섬세하게 작용했습니다. Bala는 이렇게 설명합니다. "우리가 Watson Assistant로 작성한 대화문 흐름에는 사용자 요청 또는 기타 내부 상황에 따라 통화를 실제 상담사에게 연결할 수 있는 분기점이 다양하게 존재합니다."

CodeObjects가 InsurBot.ai 이니셔티브의 1단계를 위한 스크립트를 마무리할 때쯤 허리케인 마이클이 레이다 화면에 처음으로 포착되었습니다. 이 허리케인은 CodeObjects의 많은 고객들이 비즈니스를 운영 중인 플로리다 북서부로 향하고 있었습니다. 예측이 정확하다면 1992년 이래 해당 지역을 강타한 폭풍 중 가장 규모가 큰 것으로 꼽히게 될 전망이었습니다. 재해로 인한 손해 발생이 사실상 불가피했습니다.

CodeObjects의 기존 고객인 Security First Insurance는 허리케인 상륙 후 P&C 보험금 청구가 대량 발생할 것을

예상하고 폭풍에 앞서 새로운 AI 도우미를 도입하기로 했습니다. 1주도 되지 않아 InsurBot.ai와 Security First Insurance 팀은 시험 단계를 지나 제작 단계로 접어들었습니다. "배포 모드에 돌입했죠." Bala의 말입니다. "무척 까다로웠습니다. 테스트하고, 안정화하고, 제작 환경을 표준 Watson 플랜에서 프리미엄 Watson 플랜으로 마이그레이션했습니다. 할 일은 많고 기한은 촉박한 상황이었지만 총력을 다해 임했고 결과는 성공적이었습니다."

Security First Insurance의 최고 운영 책임자인 Werner Kruck도 이 말에 동의합니다. "고객 만족도를 개선할 수 있을 뿐 아니라 InsurBot.ai 팀 덕분에 장기적으로 고객 경험을 한층 차별화하고 비용을 절감할 기술 전략을 마련할 수 있게 되었습니다."

고무적인 결과

허리케인 마이클이 지나간 후 InsurBot.ai를 이용한 피보험자 중 75%가 실시간 상담사를 거치지 않고 필요 업무를 완료할 수 있었습니다. InsurBot.ai는 허리케인 마이클로 막대한 피해가 발생한 직후 Security First Insurance의 총 통화 중 30%를 처리했습니다. 이는 폭풍 후 청구 건수 급등 기간에 분당 약 1달러를 절감하는 효과를 낳았습니다.

또한 고객사가 원활한 고객 경험을 창출하도록 한다는 CodeObjects의 이념에 부합하여, InsurBot.ai를 이용한 통화 고객에게는 대기 시간이 전혀 발생하지 않았습니다. 직전 해에 허리케인이 발생했을 때는 평균 대기

시간이 약 8분이었으며 일부 통화는 연결에 무려 30분이 걸리기도 했습니다. 보험사와 피보험자의 입장에서는 엄청난 개선 효과였습니다.

허리케인 마이클로 피해가 발생한 기간 동안 InsurBot.ai가 거둔 성공은 CodeObjects로 하여금 자사 솔루션이 P&C 업계 전체에서 고객 서비스 문제에 대응하는 데 도움이 된다는 사실을 확인해 주었습니다. 향후 InsurBot.ai는 다양한 언어와 다양한 채널을 지원하고 여러 기존 보험 시스템과 통합 가능할 예정입니다.

CodeObjects는 분석을 통해 솔루션을 한층 정교하게 개선할 계획입니다. Peccerillo는 이렇게 설명합니다. "예를 들어 폭풍의 경로를 예측하는 데이터와 고객사 목록을 대조한 후 위험 완화책, 관련 문서 또는 동영상은 미리 전송하여 폭풍 경로에 있는 사람들이 대비하도록 할 수 있습니다."

분석도 보험 회사 자체에 도움이 될 수 있습니다. Bala는 이렇게 말합니다. "고객에게 현재 상황을 알려 주는 도구를 제공하고자 합니다. 붓이 원활하게 처리 중인 영역, 그렇지 못한 영역, 위험 지역의 위치 등을 식별해 고객이 문제에 신속하게 대응할 수 있도록 하는 것입니다."

CodeObjects는 이러한 추가 기능을 통해 InsurBot.ai가 재해 사건 발생 시에도 거의 모든 통화를 문제없이 처리할 수 있을 것으로 보고 있습니다. "통화량이 아무리 많다 해도 모두 처리할 수 있도록 설계된 제품입니다. 첫 번째 통화 고객이든 100번째 통화 고객이든 즉시 응대를 받을 수 있는 환경, 그것이 우리의 목표입니다." Bala의 결론입니다.

솔루션 구성 요소

- IBM® Watson® Assistant
- IBM Watson Discovery
- IBM Speech to Text
- IBM Text to Speech
- IBM Voice Agent with Watson

다음 단계

이 사례에서 사용된 IBM 솔루션에 대한 자세한 내용은 IBM 담당자 또는 IBM 비즈니스 파트너에게 문의하십시오.