

三井住友海上火災保険株式会社

広報部 〒101-8011 東京都千代田区神田駿河台 3-9  
TEL: 03-3259-3111(代表)  
www.ms-ins.com

2017年3月21日

～UEI社との協業取組～

## A I を活用した保険販売の高度化に向けた実証実験を開始

MS&ADインシュアランスグループの三井住友海上火災保険株式会社(社長:原典之)は、今般、株式会社UEI(社長:清水亮)と協業し、A I(人工知能)を活用した保険販売の高度化に向けた実証実験を開始しました。

本実証実験は、募集人の販売手法や接客時のお客さまの表情をA Iで分析し、販売力の向上や説明責任の確実な履行を図るものです。

三井住友海上では、さまざまな企業等との協業・提携を通じ、社外の知見やノウハウを幅広く取り入れることで、革新的な商品・サービスの開発に努めていきます。

### 1. 実証実験の概要

UEIが開発した高性能360度カメラで、保険募集のシーンを撮影し、募集人の販売手法や接客時のお客さまの表情等をディープラーニング(深層学習)によるA Iで分析します。これまで暗黙知となっていた成約パターンを見える化し、共有化することで、保険商品の拡販とお客さま満足度の向上につなげます。

また、お客さまに商品内容をご理解いただけたか、お客さまの疑問にお答えできたかなど、募集人が十分な説明責任を果たしているかをA Iがアドバイスし、募集品質の向上を図ります。

なお、分析に使用するシーンの撮影は、関東圏内の自動車ディーラーで約1ヶ月間、お客さまのご了承をいただいた上で行います。



(実証実験のイメージ)

### 2. 今後の展開

実証実験を通じて収集した画像を分析し、募集人がお客さまへの説明責任を十分に果たせるようサポートする、新たな営業支援システムの構築を検討します。改正保険業法の施行を受け、確実な情報提供義務・意向把握義務への対応が求められる中、当社はA I活用による保険販売の高度化に努め、より高いレベルのお客さまサービスを提供します。

以 上

添付別紙: UEI社の概要

## UEI社の概要

名 称	株式会社UEI UEI Corporation
所在地	東京都文京区湯島3-1-3
設 立	2003年8月8日
代 表	清水 亮
資本金	9,000万円
業務内容	人工知能および応用ソフトウェアの企画・研究・開発・コンサルテーション