

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12月19日

A I（人工知能）技術を活用した問い合わせ対応の高度化について

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、A I※（人工知能）技術を活用したお客さまや代理店等の問い合わせ対応をサポートするシステムを構築し、今般、稼働しました。

本システムは、A I 技術を導入することで、問い合わせ対応に要する時間の短縮と回答内容の均質化を図り、これまで以上に迅速かつ高品質なお客さま対応を実現するものです。

三井住友海上は、今後もお客さまに選ばれ信頼される保険会社を目指し、先端技術を駆使した品質向上に努めていきます。

（※）本システムには、I B M の高度な日本語解析エンジンをもつ「IBM Watson Explorer」とA I テクノロジーである「Similarity Search（類似文書検索エンジン）」を採用しています。さまざまな情報源・ビッグデータ等を機械学習して、自然言語による質問や対話に基づき自ら判断し、タイムリーに的確な回答を導き出します。学習機能を備えているため、経験を重ねることで回答精度を高めていきます。

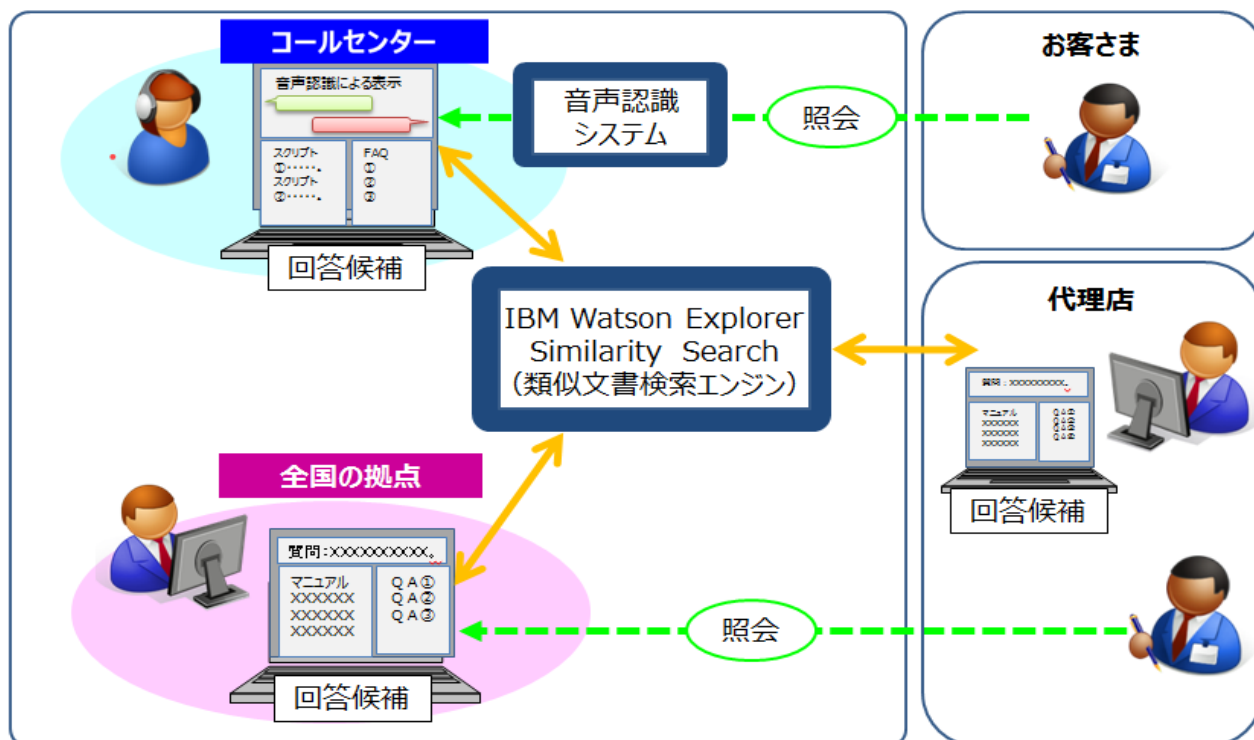
1. システムの概要

本システムは、当社社員やコールセンターのオペレーター等がお客さまや代理店からの問い合わせ内容をP C にて文章入力して検索すると、質問内容を分析・解釈し、あらかじめ機械学習した1万件を超えるマニュアル等の情報から、迅速かつ的確に回答候補を一覧にして表示します。また、質問と回答を繰り返すことで、機械学習により回答精度が向上します。さらにコールセンターでは、音声認識技術を導入し、お客さまとオペレーターがやり取りする音声から自動的に回答候補を抽出します。

（1）対象種目：自動車保険・火災保険・傷害保険・新種保険 等

（2）利用対象者：全国の社員・コールセンターのオペレーター、一部代理店

※10月23日から、当社一部の代理店もお客さまからの問い合わせに、本システムを活用しています。



< A I 技術を活用した問い合わせ対応のイメージ図 >

2. 導入の背景と期待される効果

当社は、2014年度からAI技術を活用し、コールセンターに寄せられるお客さまからのさまざまな問い合わせ内容を分析し、オフィシャルホームページに表示するFAQ等の情報を拡充することで、タイムリーかつ的確な情報を提供してきました。

今般、お客さまや代理店、社員からの問い合わせ対応のさらなる高度化を図るべく、新たなシステムを構築することで、問い合わせ対応に要する時間の短縮に加え、回答内容の均質化を図ります。また今後、社員・代理店の業務効率化やさらなる生産性向上にもつなげていきます。

以 上