

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

2019年3月6日

A I（人工知能）技術を活用した事故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、今般、A I（人工知能）技術を活用した自動車事故対応をサポートするシステムを構築し、運用を開始しました。

本システムは、事故の状況や責任割合、ケガの症状など、自動車事故のさまざまなケースをA Iが分析し、膨大な過去のデータから最適な裁判例を迅速かつ的確に導きだし、事故対応の高度化を図ります。これにより、お客さまに明確な根拠に基づく説明を迅速かつ容易に行うことができ、事故解決に要する時間を短縮できるほか、お客さまの期待やニーズに応える事故解決を実現します。

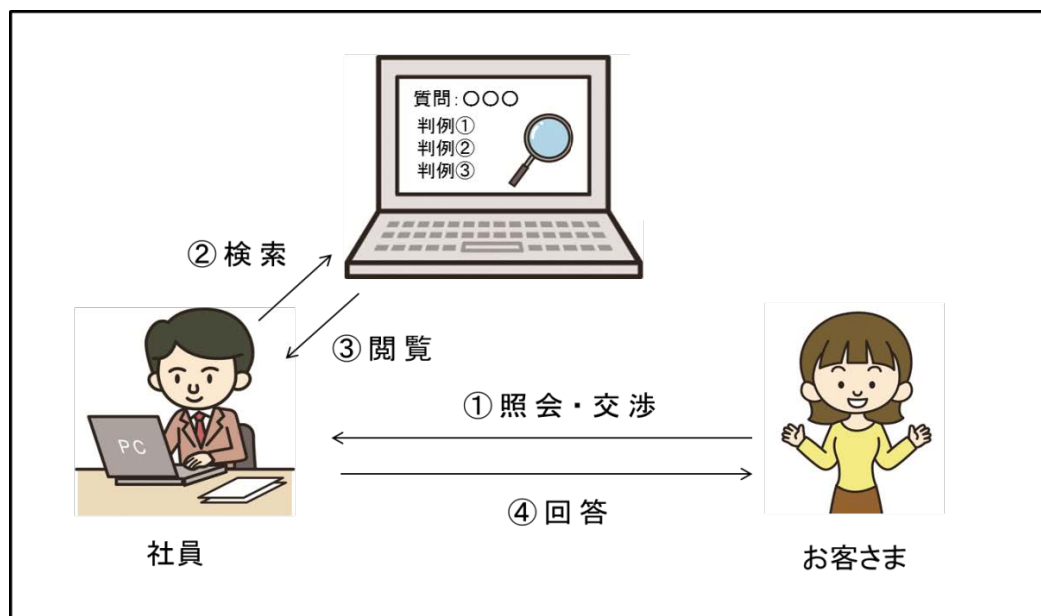
また、本システムとドライブレコーダーの画像を連動させ、判例に加えて、最適な過失割合を導き出す仕組みも検討しています。

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、先進デジタル技術を活用した品質向上に努めていきます。

1. システムの概要

本システムは、保険金支払担当者が、事故の状況や責任割合、ケガの症状などに関する内容を文章入力して検索すると、A I分析に基づき、あらかじめ機械学習した数千件の裁判例から、迅速かつ的確に、それぞれに応じた回答候補を一覧にして表示します。また、機械学習により質問と回答を繰り返すことで、回答精度が向上します。

< A I 技術を活用した判例検索のイメージ図 >



2. 導入の背景と期待される効果

当社は、2014年度からA I 技術を活用し、お客さまや代理店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や社内サイトに表示するFAQの情報を拡充するなど、タイムリーかつ的確な情報提供に努めてきました。

今般、自動車事故対応にもA I 技術を活用し、より高度なお客さま対応を実現すべく、本システムを導入しました。これにより、自動車事故の個別事情に応じた判例候補を素早く抽出し、事故解決に要する時間の短縮につなげます。例えば、対人事故においては、治療終了から解決までの日数を約30%（平均1ヶ月）短縮することを目指します。

以上