

## 平成30年度IT賞において「IT特別賞（技術活用賞）」を受賞

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、以下「三井住友海上」と）とMS & ADシステムズ株式会社（社長：山内 憲二、以下「MS & ADシステムズ」と）は、今般、公益社団法人企業情報化協会（会長：小縣 方樹、以下「IT協会」）が主催する「平成30年度IT賞」において「IT特別賞（技術活用賞）」を受賞しました。両社は、昨年度のIT特別賞（ビジネス推進賞）受賞に続き、2年連続の受賞となりました。

「IT賞」は、“ITを活用した経営革新”に顕著な努力を払い、優れた成果を挙げた企業・団体を讃えるもので、今年で36回目となる歴史ある表彰制度です。三井住友海上は、MS & ADシステムズが構築した音声認識システムの業務適用を成功させるなど、AI活用によるコンタクトセンターの生産性向上とお客さま体験価値向上を図る取組が評価され、受賞に至りました。

MS & ADインシュアランス グループは、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. 「IT賞」について

わが国の産業界において“ITを活用した経営革新”に顕著な努力を払い優れた成果をあげたと認めうる企業・団体を表彰する制度で、昭和58年に創設されました。

36回目となる今回は、計28件34社が受賞しました。

※詳細は、IT協会のホームページをご参照ください。

<http://www.jiit.or.jp/information/detail/info36itaward.html>



### 2. 当社の受賞内容

- (1) 賞の名称：IT特別賞（技術活用賞）
- (2) 受賞取組：コンタクトセンターにおける「音声認識システムの導入」と「AIを用いた回答候補を抽出できる仕組み」への活用
- (3) 受賞理由：受賞理由の概要は、以下のとおりです。

・三井住友海上とMS & ADシステムズは、組織内外のビッグデータを分析・活用を目指している企業は多いものの業務適用に成功している事例は必ずしも多いとはいえない中、コンタクトセンターの膨大なデジタルデータにAI技術を適用し、ビジネスの成果につなげている。

・三井住友海上は、AIを活用した音声認識や照会応答システムを導入しているほか、それと連動したVOC分析機能のAI導入に成功している。その結果、1時間あたりの受電件数の増加、後処理時間の減少、苦情件数の削減、オペレータ定着率向上等の点で、大きな改善をもたらしている。

#### （ご参考）IT協会

IT協会は、1981年7月に発足し、企業の情報化に関する調査研究および開発を行い、その成果の普及並びに実施を促進することにより、わが国の社会・経済および産業の健全な発展に寄与することを目的としています。

※詳細は、IT協会のホームページをご参照ください。

<https://www.jiit.or.jp/about/index.html>