

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11月1日

## AIを活用した新たな代理店システム「MS1 Brain」を開発

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、フィデューシャリー・デューティー（顧客本位の業務運営）の実践を強化するとともに、お客さま体験価値の向上につながるご提案や商品・サービスを提供するため、新たな代理店システム「MS1 Brain」を開発し、2020年2月より導入します。

「MS1 Brain」は、お客さまに関するあらゆる情報を収集・分析・活用する機能を有しており、お客さまと代理店および当社をビッグデータとAIで結ぶことで、お客さまニーズを的確に把握し、最適な商品・サービスの提供を実現します。

当社は、お客さまに選ばれ信頼される保険会社を目指し、今後も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. 開発の背景・目指す姿

- ・当社は中期経営計画「Vision 2021」における重点課題の一つとして「デジタルイノベーション推進」を掲げており、お客さまのデジタルリテラシーの高まりに対応し、先進デジタル技術を活用したお客さま体験価値の向上に取り組んでいます。
- ・この取り組みの一環として、代理店ビジネスの基盤となるAIを活用した新たな代理店システム「MS1 Brain」を開発しました。代理店が、AIによるビッグデータ分析にもとづき、お客さまに、より高品質なご提案や商品・サービスをわかりやすくお届けするためのサポート機能を提供します。
- ・これにより、代理店（人）とAIが協調したフィデューシャリー・デューティーの実践を実現し、お客さま体験価値の向上を目指します。

### 2. 「MS1 Brain」の主な特長

#### (1) お客さまニーズ予測分析

お客さまの契約内容や契約履歴、事故情報のほか、家族構成の変化や企業の事業ポートフォリオの変化など、AIによるビッグデータ分析から、お客さまのニーズやリスクの変化を察知して、補償内容の見直しや新たな保険商品等を最適なタイミングでご提案します。

#### (2) 代理店（募集人）NBA（ネクストベストアクション）

お客さまへの提案活動における最適なアクション（NBA）をAIが提示して、募集人をナビゲートします。経験豊富な募集人の活動を分析し、最適な行動・話法・ツールとして示唆するとともに、提案状況を可視化して適切なタイミングをアドバイスします。

#### (3) パーソナライズド動画

お客さまへ満期を案内する際、AIが導き出した最適な保険プランを分かりやすくご理解いただくため、一人ひとりに応じたパーソナライズド動画を作成します。お客さまは、いつでもどこでもスマートフォンから動画を視聴できるほか、提案理由の説明も動画で行うため、スムーズな理解につながります。まず、個人向け自動車保険から提供を開始し、順次対象を拡大していく予定です。

#### (4) 代理店経営者サポート

AIが代理店の保有マーケットや販売実績を分析して経営計画の策定を助言するほか、代理店の活動指標や募集人の日々の活動状況を一覧で管理するなど、代理店経営者サポート機能を提供します。これにより代理店の活動品質やガバナンスを強化し、高品質なお客さまサービスを実現します。

< 「MS1 Brain」のイメージ画面 >

(1)お客さまニーズ予測分析



(3)パーソナライズド動画



(2)代理店(募集人)NBA (ネクストベストアクション)



(4)代理店経営者サポート



3. 「MS1 Brain」を実現する最新テクノロジー

(1) データ分析の自動化 A I

dotData, Inc. (本社：アメリカ カリフォルニア州、CEO：藤巻 遼平)が提供する、データ分析プロセスの自動化 A I エンジン「dotData (ドットデータ)」を採用します。dotData の特長は、従来、高度な専門知識を持つデータサイエンティストが行ってきたデータ準備から機械学習、そして分析結果の説明までを自動化することです。これにより通常は数ヵ月を要する分析プロセスを数日に短縮するとともに、多種多様な分析結果の理由を明確に説明することが可能となります。

(2) 動画ソリューション

世界最先端のパーソナライズド動画ソリューションとして SundaySky, Inc. (本社：アメリカ ニューヨーク市、CEO：Jim Dicso)が提供する動画制作・配信ツール「Smart Video (スマートビデオ)」を採用します。Smart Video の特長は、お客さま一人ひとりに最適化された動画を瞬時に制作・配信できる機能であり、これによりパーソナライズされた商品を動画で分かりやすく説明できるとともに、スマートフォンやタブレットから、いつでもどこでも商品説明を視聴することができます。

以上