

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

2023年5月16日

## 対話型AIを活用した事故対応サービスの品質向上取組を開始

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（代表取締役社長：船曳 真一郎）は、日本電気株式会社（代表取締役 執行役員社長 兼 CEO：森田 隆之、以下「NEC」）およびアクセントゥア株式会社（代表取締役社長：江川 昌史）と連携し、OpenAI社が提供する対話型AI「ChatGPT」を活用した社内業務の効率化取組に加え、事故対応サービスにおける人（社員）とAIの新たな協業モデルの構築による、お客さま対応の品質向上取組を開始します。

当社は、日本マイクロソフト株式会社が提供する「Azure OpenAI Service」を利用することで、入力した情報が外部利用されることを防止するなど、情報セキュリティの安全性を確保して本AIの活用を推進します。

なお、MS&ADインシュアランスグループのあいおいニッセイ同和損害保険株式会社（代表取締役社長：新納 啓介）においても、照会応答領域での活用等、さまざまな業務効率化に向けた取組を開始しており、今後グループとして幅広くノウハウを蓄積していきます。

### 1. 背景

近年、多くの業界・分野でAIの活用が進んでいますが、その中でも「ChatGPT」に代表される生成AIは、従来のAI技術から飛躍的な進化を遂げており、世界的な注目を集めています。生成AIは、文章や画像、音声、プログラムコードの作成といった多くのタスクを実行できることから、当社においてもさまざまなシーンでの業務効率化やお客さま対応品質の向上に活用することが期待できます。

一方、業務活用においては、損害保険業務の知識や社員・保険代理店が担っている機能・役割を踏まえたAIの学習やチューニングが必要になることから、NEC、アクセントゥアと連携し、当社に最適なAIモデルの構築を行います。

### 2. 取組概要

保険約款や社内マニュアル、FAQなどの保険業務に必要な情報を学習した対話型AIを構築し、社内や保険代理店からの照会対応業務を効率化する実証実験を開始しました。また、高い専門性が必要になる保険金の支払業務において、社内には存在する業務マニュアルや関連法令、参考文献、対応ノウハウなどを学習した対話型AIの開発によって、損害サポート部門に所属する全ての社員に仮想的なスーパーバイザーやアシスタントを配置した態勢を構築し、お客さま対応品質の飛躍的な向上を目指します。

なお、当社業務に最適な対話型AIの開発に向けて、NECがAIモデルのエンジニアリングを行い、アクセントゥアがプロジェクトの実行・推進およびAI連携基盤であるAI HUBプラットフォームの提供を行います。

#### 【取組の内容】

テーマ	概要
照会業務の効率化	・ 保険商品・サービスや事務処理ルールに関して、社員や保険代理店から受け付ける照会などへの回答を対話型AIが自動で生成することで、照会業務の効率化を目指します。
事故対応業務におけるお客さま対応品質向上	・ 事故類型や状況に応じて、膨大な情報（保険約款や関連法令など）の中からAIが必要な情報を抽出し、適切な対応案をタイムリーに生成することで、お客さまへの説明的確性とスピードを飛躍的に向上させます。 ・ 経験値の高い社員のノウハウやお客さまの状況に応じた対応の最適解をAIが再現し、お客さまへのアドバイスを高めます。 ・ お客さまや修理工場などとの会話内容をAIが自動的に要約し、社内システムに記録することで、入力業務の効率化を図ります。