

2023年12月14日

三井住友海上火災保険株式会社
日本電気株式会社

社員向け生成AIチャットツール「MS-Assistant」に 損害保険業務の専門的な照会応答機能を追加

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、以下「三井住友海上」）と日本電気株式会社（取締役 代表執行役社長 兼 CEO 森田 隆之、以下「NEC」）は、生成AIが損害保険の商品規定や事務手続ルールに関する照会等を自動で回答する照会応答機能を開発し、10月25日から三井住友海上の全社員が利用する「MS-Assistant^{※1}」に機能を追加しました。

両社は、最先端の生成AIテクノロジーの活用により、業務プロセスを変革して生産性向上と新たな提供価値の創造に取り組んでいきます。

※1：[生成AIチャットツール「MS-Assistant」の全社員活用を開始](#)（2023年7月14日ニュースリリース）

1. 背景

三井住友海上では、5月17日に情報セキュリティの安全性を確保した生成AIチャットツール「MS-Assistant」を全社員が利用できる環境を整え、「Azure OpenAI Service」を通じて、GPT4^{※2}を活用した文章作成・校正、翻訳、ブレインストーミング、プログラミング等の一般的な業務に活用しています。

今般、損害保険業務の専門知識を必要とする照会への対象範囲拡大に向け、NECのソフトウェア「NEC Generative AI Framework^{※3}」を活用して技術検証を進めた結果、専門知識が必要とされる商品・事務手続マニュアル等の複雑なドキュメントを参照した回答を自動生成する機能においても高い精度を確認できたため、「MS-Assistant」に機能を追加し、10月25日から全社員で利用を開始しました。

※2：「ChatGPT」を開発・運営するOpenAI社が公開した自然言語処理AIモデル。

※3：プロンプトテンプレート（生成AIへの指示や質問のテンプレート）や質問・応答情報付加等、生成AI利用を支援する機能を提供するソフトウェア。

2. 取組の概要

検索AIと生成AIを組み合わせた対話型AIを構築し、自動車保険の商品・事務手続マニュアルを学習することで、専門知識を必要とする照会への回答を自動生成する機能を開発しました。

また、「MS-Assistant」による回答内容へのフィードバック入力機能や、社員からの改善要望窓口を設置し、利用ログの分析による回答内容の精度向上や対象範囲の拡大につなげていきます。

これらの機能を活用することで、マニュアルを調べるといった内務的な業務を効率化し、補償前後のソリューション等、新たな価値をお客さまにお届けする業務に注力していくことが可能となります。

なお、三井住友海上ではハルシネーション^{※4}等の生成AI特有のリスクを踏まえた利用ルールを、全社員向けの情報管理研修等で周知することで適正な利用を徹底しています。

※4：AIが事実と異なる情報を回答する現象。生成AIを活用する上で注意すべき生成AIの特徴の一つ。

<利用画面イメージ>



3. 今後の展望

三井住友海上は、照会業務の効率化やお客さま対応の品質向上に向けて、保険約款やFAQ等の学習データ追加による機能拡充を図っていきます。また、保険代理店システムにおける生成AI活用検討を進めます。さらには、既に三井住友海上も参加している、NECとお客さまが共に生成AI活用を促進するプログラム「NEC Generative AI Advanced Customer Program」を通じて、より業界に特化した専門的なLLM^{※5}の導入等も協議していきます。

※5：大量のテキストデータを使ってトレーニングされた自然言語処理モデル。

以上