

2024年5月27日

三井住友海上火災保険株式会社
日本電気株式会社

～業務プロセスの変革を通じた生産性向上と新たな価値提供に向けて～

事故対応に生成AIの文章要約技術を導入

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）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、事故対応業務におけるお客さま等との通話内容を自動でテキスト化し、生成AIにより要約するシステムを開発しました。

一部の保険金お支払センターで先行導入を開始しており、2024年内に三井住友海上の全国のセンターへの導入を目指します。

両社は、最先端の生成AI技術を活用することで、業務プロセスを変革し、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. 背景

現在、三井住友海上の事故対応業務では、一貫性のあるサービスを提供するため、お客さまを含めた事故関係者との通話内容を担当者が経過記録として書き起こし、損害サービスシステム「BRIDGE^{※1}」に登録しています。

一方で、当該作業には多くの時間を割いており、お客さまに寄り添った迅速かつ丁寧な対応や、事故対応以外の防災・減災取組等の新たな価値提供に向けて、業務の省力化による時間創出が課題となっていました。今般、NECの音声認識技術と生成AIによる文章要約技術を活用した経過記録業務の自動化の実証で有効性が確認できたため、一部の保険金お支払センターで利用を開始しました。

※1：[新損害サービスシステムの稼働開始について](#)（2021年7月6日ニュースリリース）

2. 取組概要

本システムには、NEC独自の音声認識技術を活用した「NEC Enhanced Speech Analysis -高性能音声解析-」を利用しています。話し手の識別と、事故対応に頻出する専門用語等の学習により、高精度なテキストを作成します。また、要約には「Azure OpenAI Service^{※2}」を利用しており、テキスト化された通話内容を即座に要約し、担当者が内容を確認した上で「BRIDGE」に登録します。創出した時間でお客さま対応をより充実させ、事故対応の品質向上につなげます。

※2：「Microsoft Azure」は、米国 Microsoft Corporationの米国およびその他の国における登録商標または商標です。また、その他記載の会社名、製品名は、各社の登録商標または商標です。

<画面操作イメージ>

**通話内容音声のリアルタイムテキスト化
(NEC Enhanced Speech Analysisで実現)**

**通話終了後に通話内容の要約
(Azure OpenAI Serviceで実現)**

3. 今後の展開

三井住友海上は、導入の効果やリスクを検証しながら段階的に導入し、2024年内に全国の保険金お支払センターでの利用開始を目指します。また、三井住友海上は、NECがお客さまとともに生成AIの活用促進を目指す「NEC Generative AI Advanced Customer Program^{※3}」に参画しており、本プログラムを通じて、より損害保険業界に特化したLLM^{※4}の導入等も検討していきます。

※3：[NEC、日本市場向け生成AIを開発・提供開始](#)（2023年7月6日ニュースリリース）

※4：Large Language Model の略。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