

## 保険領域に特化した対話型 AI の開発および活用の開始

東京海上日動火災保険株式会社(取締役社長: 広瀬 伸一、以下「当社」)は、株式会社 PKSHA Technology (代表取締役: 上野山 勝也; 以下「PKSHA」)<sup>※1</sup>、日本マイクロソフト株式会社(以下「日本マイクロソフト」)の 2 社と連携し、ChatGPT に代表される大規模言語モデル<sup>※2</sup>を用いて保険領域に特化した対話型 AI を開発しており、保険業務における試験活用を 2023 年 6 月から開始します。なお、対話型 AI の開発・活用については、当社独自のシステム環境で進めることで、入力情報の二次利用や外部への流出を防いでいきます。

当社は、保険領域に特化した対話型 AI の活用を通じて業務効率化および高度化を進めていくとともに、創出された時間を活用して、人にしかできない対応・創造的な発想など新たな価値創出につなげることで、「人の力とデジタルのベストミックス」を推進していきます。

※1 開発にあたっては、当社と PKSHA との合弁会社である株式会社 AlgoNaut(代表取締役: 佐野 長紀)と連携します。

※2 大規模言語モデルとは、大量のテキストデータを事前に学習したモデルのことで、さまざまな言語処理タスク(文章生成や質問応答など)に応用することが可能です。

### 1. 背景

近年 OpenAI 社が提供する ChatGPT 等の大規模言語モデルを利用した対話型 AI の活用が、各分野において大きな注目を集めています。対話型 AI は、文章の理解力と回答生成能力があり、保険業界においても社内の業務効率化や顧客対応品質の向上など、多くの業務において活用できる可能性があります。

一方で、保険業界では専門用語を含む複雑な内容のやりとりも多く、実務における対話型 AI 活用には一定のハードルがあります。当社はこの課題の解決に向けて PKSHA、日本マイクロソフトと連携し、大規模言語モデルを用いて保険領域に特化した独自の対話型 AI を開発し、保険実務における活用を進めていきます。

### 2. 取り組み概要

保険実務における活用の第一歩として、当社が保有する大量のマニュアルや保険商品約款等の情報を用い、保険領域に特化した対話型 AI を開発しています。保険の補償内容・手続き方法といった社内における各種照会に対して、対話型 AI が回答案を自動生成するツールを開発し、2023 年 6 月より当社内における照会応答のサポートツールとして活用してまいります。

AI の開発には日本マイクロソフトが提供する Microsoft Azure OpenAI Service を利用し当社独自の開発環境を整備することで、入力情報の二次利用を防止するなど情報セキュリティ面に十分配慮し開発を進めます。また、AI の利用にあたっては、情報流出のリスクを避けるため特定の契約情報や個人情報の取扱いに関するルールを設定し、利用者全員に対して周知・徹底していきます。

### 3. 今後の展望

当社は 2023 年 6 月から開始する試験運用を通じて対話型 AI の知見を蓄積し、2024 年度中に全国の社員が活用できる機能としての導入を目指します。今後、学習するデータの範囲を拡充していくとともに、社内システム

等と連携を図っていくことで、当社社員の照会応答や契約業務プロセス・保険金支払業務プロセスなどのあらゆるオペレーション業務の抜本的な改革に繋げていくことを検討していきます。

対話型 AI の活用を通じて、AI による業務効率化および高度化を進めていくとともに、創出された時間を活用して、人にしかできない対応・創造的な発想など新たな価値創出につなげることで、「人の力とデジタルのベストミックス」を進めていきます。

#### 4. ご参考

●株式会社 PKSHA Technology について URL:<https://www.pkshatech.com/>

代表取締役 上野山 勝也

会社設立日 2012 年 10 月

本社所在地 東京都文京区本郷 2-35-10 本郷瀬川ビル

●日本マイクロソフト株式会社について URL:<https://www.microsoft.com/ja-jp/>

代表取締役 社長 津坂 美樹

会社設立日 1986 年 2 月

本社所在地 東京都港区港南 2-16-3 品川グランドセントラルタワー

以 上