

全社員向け生成 AI “One-AI for Tokio Marine”の活用開始 ～ChatGPT による業務効率化を実現～

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、社員一人ひとりが利用可能な生成 AI “One-AI for Tokio Marine”（以下「One-AI」）を導入しました。One-AI は、当社専用システム内のセキュアな環境下で利用可能な ChatGPT であり、その機能を活用して社員の日々の業務をサポートします。One-AI を活用し、文章・資料作成や情報検索、議事録・レポートの要約などの業務効率化を進めて社員一人ひとりの生産性を高めることで、お客様や地域社会への新たな価値提供につながる時間を創出していきます。

1. 背景

当社は、商品・サービス開発や事故対応などのさまざまな業務プロセスにおいて最新テクノロジーを用いた DX を進めています。対話型 AI についても、保険領域に特化した独自の AI 開発を進めており、2023年6月から業務での活用^{※1}を開始しています。保険領域に特化した対話型 AI は、保険商品の約款やマニュアルなどを学習し各種照会に対応するものですが、今回新たに導入した One-AI は、社員一人ひとりの日頃の社内業務をサポートするものです。

※1 2023年4月19日ニュースリリース：「保険領域に特化した対話型 AI の開発および活用の開始」

https://www.tokiomarine-nichido.co.jp/company/release/pdf/230419_01.pdf

2. One-AI の概要

当社は、社員が行う文章・資料作成や情報検索、議事録・レポートの作成など日々の業務をサポートするために、One-AI を導入しました。One-AI という名称には「一人ひとりに AI を」というコンセプトを込めており、社員の身近な存在として活用していく予定です。

One-AI は Microsoft 社の Azure Open AI Service を利用し外部のサイトと遮断した環境を構築することで、セキュアな環境下で利用が可能のため、業務に関連する社内情報についても入力が可能です。なお、お客様や代理店などの個人・法人情報については入力を禁止しています。また、適切な利用のために、社員向けに利用ガイドラインを配布するとともに、全ての利用ログ取得と不適切利用の監視、活用状況の分析も実施します。

効率的な活用に向けては、入力時の指示内容（プロンプト）事例集の配布や各種研修の実施に加え、社員間の情報共有・事例展開を目的としたコミュニティを設置・運用します。このコミュニティ内では、プロンプト入力方法の個別相談窓口の設置といった社員のサポート体制も整えていきます。

3. 今後の展望

当社は、One-AI の導入によって業務効率化を実現するだけでなく、RPA（Robotic Process Automation）などの技術と組み合わせ、文書作成や営業サポートなどのツール開発を進めており、社内専用ツールとして順次導入していく予定です。また、社内アイデアソン^{※2}などを通じたアイデア収集・展開を行い、より効果的な活用を目指してまいります。

※2 アイデアとマラソンをかけあわせた造語で、新たなアイデアの創出などを目的としたプログラムです。

以上