

## 営業サポートツール「マーケットインナビ」の開発 ～生成 AI を活用した中小企業における経営課題の抽出と解決策の提案～

東京海上日動火災保険株式会社（取締役社長 城田 宏明、以下「当社」）は、中小企業における経営課題の解決を支援する新ツール「マーケットインナビ」を開発しましたので、お知らせいたします。本ツールは、顧客企業との対話（音声データ）より、経営課題・ニーズの抽出から保険商品・各種ソリューションサービスの提案までを行います。

当社は、本ツールの活用により、中小企業の挑戦を支援していくとともに、お客様起点での更なる価値提供を目指してまいります。

### 1. 背景

中小企業は日本経済の基盤である一方、デジタル化、人手不足、経営者の高齢化による事業承継等、多様で複雑な課題を抱えている企業が多く存在します。当社は、2021年10月に中小企業支援室<sup>※</sup>を設立し、中小企業を取り巻くリスクの変化をとらえ、新たな保険商品・サービスを開発・提供してまいりました。

この度、より多くの企業の挑戦を後押しすると共に、地域および経済の活性化、社会課題の解決に貢献することを目的に、営業サポートツール「マーケットインナビ」を開発いたしました。

本ツールは、顧客企業との対話内容（音声データ）を生成 AI が解析することで、経営課題の抽出から、課題解決に資する保険商品や各種ソリューションサービスの提案までを、ワンストップで行うことができます。

※2021年9月14日ニュースリリース:

社会課題解決に向けた取組みの強化～サイバー・中小企業支援・グリーントランスフォーメーション・ヘルスケアの4領域で体制強化～

[https://www.tokiomarine-nichido.co.jp/company/release/pdf/210914\\_01.pdf](https://www.tokiomarine-nichido.co.jp/company/release/pdf/210914_01.pdf)

### 2. 「マーケットインナビ」の概要

「マーケットインナビ」は、当社社員の営業活動をサポートするツールです。生成 AI をお客様との商談の際に、サポートツールとして使用するのは当社初となります。

主な機能は以下の通りです。

#### <主な機能例>

機能	概要
顧客情報の登録	営業活動において必要な顧客企業の財務状況や従業員数等の情報を、システム上で一元管理することが可能です。
顧客企業のビジョンやニーズ、課題把握のための質問集	顧客企業の経営課題や潜在ニーズを引き出すための質問が、約110種類（8月21日時点）搭載されています。これに基づき顧客企業と対話することで、効率的な営業活動が可能となります。

生成 AI による顧客企業の課題抽出	顧客企業との対話内容（音声データ）を生成 AI が解析し、解析結果に基づく経営課題が提示されます。これにより、経営者自身が認識していなかった課題についても幅広く把握することが可能となります。（音声記録の文字起こし機能も搭載）
顧客企業の経営課題の解決に資する保険商品・各種ソリューションサービスの提案	顧客企業の課題・ニーズに合う具体的な保険商品や各種ソリューションサービスが約 90 種類からピックアップして表示されるため、営業担当者は、支援策をスピーディーに提案することが可能となります。
顧客企業における経営課題の解決を支援する対話シートの作成	顧客企業との対話内容（音声データ）を生成 AI が解析し、「経営デザインシート※」の要素を盛り込んだ対話シートを自動作成します。 ※経営デザインシート：内閣府が提供している、企業等が将来に向けて持続的に成長するために、将来の経営の基幹となる価値創造メカニズム（資源を組み合わせる企業理念に適合する価値を創造する一連の仕組み）をデザインして在りたい姿に移行するためのシート。

### <画面イメージ>

**AIが抽出したテーマから選択**

**👤 人手を確保したい**

**選択した課題の抽出理由**

- 「最近やっぱり採用がうまくいかなくて少なくて困ってるんですね。」という発言から、人手を確保したいという課題があると分析できるため

**💡 こんな観点もあるかも？**

- > 生産性を向上させたい
- > デジタルで業務を効率化したい
- > M&Aを行いたい

**👤 よい人材を確保・獲得したい**

**👤 人材定着・離職率を改善したい**

**📄 デジタルで業務を効率化したい**

**📈 販路を拡大したい**

**提案できるソリューション**

**有料**

**HRコンサル（採用コンサル）**

採用活動など人事領域をコンサル

人材採用    人材確保

**無料**

**退職金・企業年金コンサルティングサービス（DC年金）**

DC年金導入に向けたコンサル

福利厚生    資金対策

**有料**

**プロドア（プロ人材の紹介）**

課題解決に適したプロ人材の紹介

事業拡大    人材確保

### 3. 今後について

当社は今後もデジタル技術を通じて、従来の保険の枠に留まらない新たな価値提供を行うことで、中小企業の挑戦・成長を支援してまいります。

以上