

複雑性の高い保険領域に特化した照会応答システム「AI Search Pro」を共同開発 ～照会応答時間を大幅削減し、お客様への新たな価値提供の拡大へ～

東京海上日動火災保険株式会社(本店:東京都千代田区、取締役社長:城田 宏明、以下 東京海上日動)と株式会社 PKSHA Technology(読み:パークシャ・テクノロジー、本社:東京都文京区、代表取締役:上野山 勝也、以下 PKSHA)は、大規模言語モデル^{※1}を活用した照会応答業務特化型対話 AI「AI Search Pro」を共同開発^{※2}し、このたび東京海上日動にて本格導入を開始します。

「AI Search Pro」の活用を通じて業務効率化を図り、創出された時間を活用して、人にしかできない対応・創造的な発想等を通じた新たな価値提供に一層注力してまいります。

※1 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。

※2 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(以下 AlgoNaut)と連携します。

1. 背景

保険業界では、専門用語を含む複雑な内容のやりとりが多く、実務における対話 AI の活用には一定のハードルがありました。この課題の解決に向けて2023年2月より東京海上日動、PKSHA、AlgoNautの3社にて、東京海上日動の業務に適応した大規模言語モデルの設計およびプロトタイプの開発に着手し、2023年6月から照会応答業務における試験運用を開始しました。^{※3}

試験運用では、代理店から寄せられる自動車保険に係る照会を対象に開発したプロトタイプによる回答作成を行った結果、高い精度が認められました。そこで、対象商品の拡大に向け、火災保険や傷害保険等も含めた約100万件の照会応答履歴データを投入するとともに、アルゴリズムのチューニング等を実施しました。

その結果、自動車保険に留まらず、他の保険商品においても約8~9割のケースで「AI Search Pro」活用の有用性が認められたうえに、社員が1件あたりの回答に要する時間も約4割削減されることが確認されたため、今般、全営業部店および代理店ヘルプデスク等への本格導入を開始します。

※3 2023年4月19日 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. 「AI Search Pro」の概要

「AI Search Pro」は、照会履歴データ等を使って学習した検索 AI と生成 AI を組み合わせ、大規模言語モデルの適切な連携を支援するソリューション「PKSHA LLMS」^{※4}を活用し、東京海上日動のデータを学習したアルゴリズムを多段階的に組み合わせることで高い精度を実現した、照会応答サポートシステムです。

多くの企業で直面している生成 AI の業務浸透に向けた課題に対し、代理店との照会応答システム上に AI 機能を組み込み、直感的かつ簡単に操作ができるインターフェースにすることで、高度なデジタルスキルを不要とし、社員が日常的に対話 AI を活用できる環境を実現しました。

【活用イメージ】

- ① 代理店から受けた照会に対して、「AI Search Pro」が照会履歴等を自動検索
- ② 抽出された類似照会の回答事例を表示し、回答例生成に利用したい事例を選択(複数選択可)

- ③ 選択した事例から「AI Search Pro」が最適な回答例を作成
- ④ 正確性の担保やハルシネーションリスク回避の観点から、生成した回答例は社員が確認、必要に応じて修正し、代理店へ回答

※4 「PKSHA LLMS」: 複数の大規模言語モデルを統合的にカスタマイズできる環境を提供するソリューション

(<https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000090.000022705.html>)

【画面イメージ】

The screenshot displays the 'AI Search Pro' interface with three numbered steps:

- Step 1. 照会内容を入力** (Input consultation content): Includes fields for '件名' (Subject) and '内容' (Content), a 'カテゴリ' (Category) dropdown, and a search button.
- Step 2. 回答例の参考にする情報を選択** (Select reference information for the answer): Shows search results for '【保険料控除】今年7月に火災保険と合わせて地震保険に加入しました。' with a '選定した情報で回答例を作成 (1/3件)' indicator.
- Step 3. 回答例を確認** (Confirm answer example): Displays the generated answer example for the user to review, with a 'コピーして利用' (Copy and use) button.

3. 今後の展望

本システムの導入から得られた知見について、コンタクトセンターにおける照会応答業務への転用可能性を模索していくとともに、グループ会社等への横展開を通じて、AI 活用による業務効率化・高度化領域におけるシナジー創出を検討してまいります。

4. 会社紹介

- 東京海上日動火災保険株式会社 URL: <https://www.tokiomarine-nichido.co.jp/>

取締役社長 城田 宏明

本社所在地 東京都千代田区大手町二丁目 6 番 4 号

- 株式会社 PKSHA Technology URL: <https://www.pkshatech.com/>

代表取締役 上野山 勝也

本社所在地 東京都文京区本郷 2-35-10 本郷瀬川ビル 4 階

- 株式会社 AlgoNaut URL: <https://www.algonaut.co.jp/>

代表取締役 佐野 長紀

本社所在地 東京都文京区本郷 2-35-10 本郷瀬川ビル 4 階

以上