

News Release

2026年7月24日

生成AIを活用した新チャットボットサービスの提供開始について

～24時間365日、いつでもお問い合わせいただける環境で最適なお客さま体験を実現～

MS&ADインシュアランスグループの三井住友海上あいおい生命保険株式会社（社長：赤木 匡、以下「当社」）は、生成AIを活用した新たなサービス「AIチャットボット」を7月27日（月）17：30より開始いたします。本サービスは、24時間365日、いつでも・どこでも・簡単に利用できることを特長としており、お客さまの利便性と満足度のさらなる向上につながるものと考えております。

当社は、今後もデジタル技術の活用を通じて、最適なお客さま体験を実現するためのサービスを提供できるよう努めてまいります。

1. 概要

本サービスは、あらかじめ準備された選択肢から質問を選ぶ従来型チャットボットではなく、お客さまが自由に入力した質問を生成AIがくみ取り、関連性の高い質問候補を的確に提示するチャットボットサービスです。お客さまはこれまでより短時間で質問に対する回答にアクセスすることができるようになります。

AI特有の「ハルシネーションリスク（AIが存在しない情報を正しい情報のように回答する事象）」にも配慮しており、信頼性の高いサービスを安心してご利用いただけます。

2. AIチャットボットの特徴

- （1）当社[オフィシャルサイトトップページ](#)から、すべてのお客さまにご利用いただけます。
- （2）「保険金・給付金のご請求」「契約内容変更など各種照会・お手続き」「MSAケアサービス※」に関するご相談やご質問に対応しています。
- （3）住所変更や口座・カード情報の変更など契約内容の変更手続きについては、本サービスから有人チャットオペレーターへの接続も可能です。

（平日9：00～17：00／土日・祝日・年末年始を除く）

※MSAケアサービスは、健康維持・病気の早期発見、重症化・再発予防など、お客さまの健康をトータルでサポートすることを目指すヘルスケアサービスの総称です。

<AIチャットボットサービスのイメージ>

