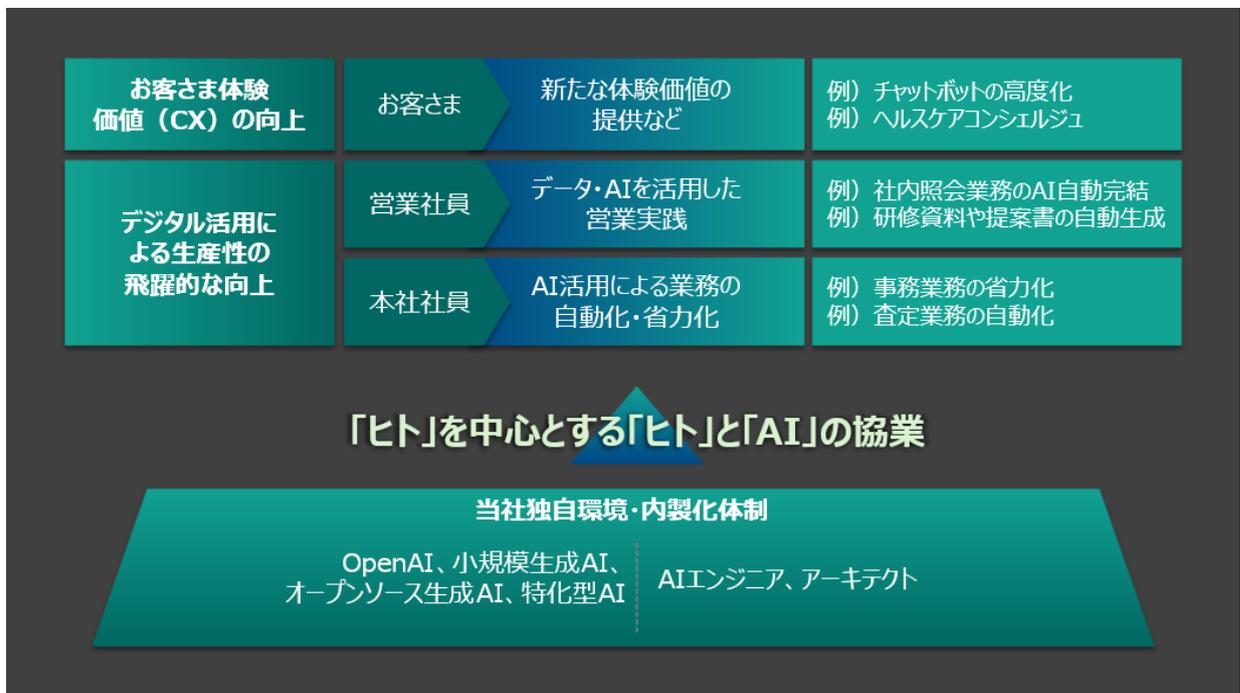


## 生成AIを起点にDXを加速

### ～日常業務の変革とゲーミフィケーションによる利用定着に向けてアクセンチュアと協業～

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：加治 資朗、以下「当社」）はアクセンチュア株式会社（社長：江川 昌史、以下「アクセンチュア」）と、生産性向上・専門性の高い業務の効率化およびCX（カスタマー・エクスペリエンス）向上等の各分野において、生成AI活用アイデアの実証実験（P o C）と本格導入に向けた開発を協業して進めています。

#### 【三井住友海上あいおい生命保険の「ヒト」と「AI」協業の概念図】



## 1. 取組みの概要

### (1) 「MS Aタスカル」をリリース

セキュアな環境下で、社員が日常的に生成AIを活用できる環境「MS Aタスカル」を2024年8月にリリースしました。一般的なChat-GPT機能に加え、「共通テンプレート機能」によって、一般的によく利用される用途のプロンプト（質問文）があらかじめセットされています。

さらに、社内マニュアルをベースに、社内固有の業務内容について質問できる「照会応答支援システム」の実証実験を実施し、2024年度中のリリースを目指しています。

その他、親しみやすいキャラクターデザインやキャラクターを育てるゲーミフィケーション<sup>\*</sup>を取り入れ、使いたくなるUI/UX（ユーザーインターフェース/ユーザーエクスペリエンス）を設計しています。

※：ゲーミフィケーションは、ゲームの要素やメカニズムを、ゲーム以外のサービスやシステムに取り入れることにより、利用者のモチベーションを高め、関与を促進するための方法です。

## 【MS Aタスカル画面イメージ】



### (2) 個別業務への生成A I 導入に向けた検討

2023年に生成A I 活用のアイデアを社内で募集し、70件以上の応募案件の中から優れたアイデアを選定し、優先的に実証実験を進めました。

#### ① 専門性の高い業務の効率化

保険契約書類の不備チェックに生成A I を活用する実証実験を実施し、各タスクに最適な生成A I モデルを選定しました。さらに、マルチモーダルモデルを活用することで、人が確認すべき全項目を生成A I が網羅することに挑戦し、印鑑や筆跡の鑑定についても、高い精度で点検できるよう実用化に向けて取り組んでいます。

#### ② C X (カスタマー・エクスペリエンス) の向上

C Xの向上を目指し、お客さま向けチャットボットに生成A I を活用する実証実験を実施しました。このチャットボットは、個別条件の確認が必要な問い合わせに対して、不足情報の入力を促し、お客さまの契約状況に合わせた適切なF A Qを導出するものであり、実用化に向けて取り組んでいます。

## 2. 今後の展望

今後、当社とアクセンチュアは、専門性の高い業務やお客さま体験価値向上などの領域において、マルチA I の活用を通じて、取組みをより一層拡大していきたいと考えています。生成A Iに加えて、カスタムA I やその他のD X技術、A I を活用したビジネスプロセス変革やビジネスプロセスアウトソーシングなどによって、お客さま対応のスピードと品質の向上を目指していきます。また、両社は、D Xの推進およびA I 人材の育成において、体制強化に向けた協力を進め、新技術活用に関わる実証実験とシステム開発を推進していく方針です。