

ネオス、太陽生命の生成 AI を活用した 実証実験に参画

AI を活用した新たな営業手法の実現に向け 生成 AI による保険募集プロセスの実証実験を実施

テクミラホールディングスの子会社であるネオス株式会社(本社:東京都千代田区、代表取締役 社長執行役員:池田 昌史 以下、ネオス)は、T&D保険グループの太陽生命保険株式会社(本社:東京都中央区、代表取締役社長:副島 直樹 以下、太陽生命)の生成 AI を活用した実証実験に参画いたしました。

太陽生命では、デジタル技術の進歩やコロナ禍を契機として、リモートによる保険申し込みや動画を活用したデジタル提案書等の非対面募集を推進しています。

従来より太陽生命における営業 DX に対応してきたネオスは、顧客との対話を通じて AI が最適な保険商品を提示する新たな営業手法の実現に向けた実証実験に対応いたしました。併せて本取り組みでは、ネオスの AI ソリューション【Aldea Suite】も活用しています。

AI 技術を駆使してスムーズな対話と質の高い提案営業を実現

ネオスでは生成 AI の豊富な知見を活かし、法人・自治体向けのセキュアな GPT モデル環境の構築からカスタマイズまで対応した AI ソリューション【Aldea Suite】を提供しています。

太陽生命の実証実験では【Aldea Suite】をベースに保険募集プロセス検証環境の開発を行い、AI が顧客の個人情報やニーズを保険営業員に代わりヒアリングし、収集したデータを基に保険商品を提案するまでのプロセスを再現しました。

ヒアリングには OpenAI 社の ChatGPT が持つ Function calling^{※1} の技術を応用することにより、必要な情報をリアルタイムに引き出し、文脈を踏まえた適切な内容とタイミングで応答するなど、より人間らしい対話やインタラクションを可能にしています。また、テキストと音声の相互変換に対応することで、よりシームレスで自然な対話を実現しています。

本実証実験では 9 か月間にわたり、下記の観点において検証を実施いたしました。

■生成 AI による会話を通じた情報収集及び保険提案の対話モデルの構築

生成 AI を活用し、お客様と生命保険募集に関する会話対応(テキスト・音声)を実施できるか、また、会話から取得した情報をベースに商品提案情報を相互に連携できるか検証を行いました。

具体的には対話シナリオを作成し、生成 AI に組み込んで営業現場での対話(主に情報収集プロセスやニーズ喚起、商品提案)を想定した対話モデルを構築。さらに、収集した情報を元に適切な保険プランを生成 AI がお客様に提案するという一連の対話モデルを構築いたしました。これらの対話モデルによる、お客様情報のヒアリングや外部プログラムとの情報連携の精度につき、評価を実施いたしました。

今後は、実証実験を経て生じた商用化に向けた課題や、ハルシネーション^{※2}の回避等について太陽生命と共に検討を進め、引き続き AI による新たな営業手法の実現を目指してまいります。

対話モデルの仕組み

会話から
お客様の情報を収集

情報をもとに
プランを提案

お客様の感想・要望を
理解しプラン修正・再提案

The screenshot displays a web interface for an AI chatbot. On the left, there is a form titled '情報取得状況' (Information Acquisition Status) with a sub-header 'ヒヤリング個人情報' (Interview Personal Information). The form contains various fields with 'True' or 'False' status indicators, such as '生年月日' (Date of Birth), '性別' (Gender), '職業' (Occupation), '住所' (Address), '家族構成' (Family Structure), '旅行の経験' (Travel Experience), '旅行の頻度' (Frequency of Travel), '旅行の予算' (Travel Budget), '旅行の目的' (Purpose of Travel), '旅行の時期' (Timing of Travel), '旅行の場所' (Destination), '旅行の手段' (Mode of Travel), '旅行の同行者' (Travel Companion), '旅行の費用' (Travel Cost), '旅行の満足度' (Satisfaction with Travel), '旅行の思い出' (Memories of Travel), '旅行のアドバイス' (Advice on Travel), '旅行の予約' (Travel Booking), '旅行のキャンセル' (Travel Cancellation), '旅行の問い合わせ' (Travel Inquiry), '旅行の予約確認' (Travel Booking Confirmation), '旅行のキャンセル確認' (Travel Cancellation Confirmation), '旅行の問い合わせ確認' (Travel Inquiry Confirmation), '旅行の予約確認' (Travel Booking Confirmation), '旅行のキャンセル確認' (Travel Cancellation Confirmation), '旅行の問い合わせ確認' (Travel Inquiry Confirmation).

On the right, there is a chat window with a travel agent. The agent's messages are in blue bubbles, and the user's messages are in white bubbles. The agent asks the user for their name and location, and the user responds with 'たてひこさん' (Tatehiko-san) and '北海道' (Hokkaido). The agent then suggests a travel package for the user's family.

※1 ChatGPT のもつ、プロンプト(ユーザーからの入力)に応じて関数の呼び出しを判断し、その結果を取り入れてチャットを行う機能

※2 ハルシネーション:AI が事実に基づかない情報を生成する現象

【Aidea Suite】について

【Aidea Suite】は、各社専用のセキュアな AI チャット環境をスピーディーに構築・提供することが可能なフレームワークです。組織内における安心・安全な GPT 利用に加え、固有の業務ニーズやサービスニーズにフィットさせた AI ソリューションへのカスタマイズにも対応しています。業務 DX や新規サービスの創出など、企画検討段階からお客様のご要望に応じて最適な活用提案を併せて行うことにより、ビジネスにおける GPT モデルの活用を幅広く支援いたします。

【Aidea Suite】の詳細はこちら：<https://ss.neoscorp.jp/solution/ai/gpt/>

《ネオスの AI ソリューション事業のご紹介》

【Aidea Suite】をはじめ、最先端の技術とチャットボット事業を通じて開発した独自の AI エンジンなどを組み合わせ、各企業に最適な AI ソリューションをご提案いたします。

AI ソリューション事業についてはこちら <https://ss.neoscorp.jp/solution/ai/>

＜テクミラホールディングスについて＞

【商 号】テクミラホールディングス株式会社

【本 社】東京都千代田区神田須田町 1-23-1 住友不動産神田ビル 2 号館

【上場市場】東京証券取引所 スタンダード市場（証券コード:3627）

【代表者】池田 昌史

【U R L】<https://www.tecmira.com>

【グループ事業内容】

◆ライフデザイン事業

知育・教育、健康、FinTech、キャラクター等におけるデジタルテクノロジーを活用したサービスとソリューションを提供

◆AI&クラウド事業

AI チャットボットやクラウドアドレス帳サービスなどの SaaS や AWS 等を活用した Tech ソリューションを提供

◆IoT&デバイス事業

通信デバイスの開発・製造や関連したプラットフォーム・アプリの開発を通じて、モノとインターネットを融合した価値を提供

＜ネオスについて＞

【商 号】ネオス株式会社

【本 社】東京都千代田区神田須田町 1-23-1 住友不動産神田ビル 2 号館

【U R L】<https://www.neoscorp.jp>

【代表者】池田 昌史

【事業内容】情報通信サービスおよびソフトウェア、コンテンツ開発

＜このニュースリリース・素材の提供に関するお問合せ先＞

テクミラホールディングス株式会社

担当： 経営企画部 広報チーム

Email: info@tecmira.com

〒101-0041 東京都千代田区神田須田町 1-23-1 住友不動産神田ビル 2 号館

<https://www.tecmira.com>

※記載されている社名、製品名、ブランド名、サービス名は、すべて各社の商標または登録商標です。