

社用スマートフォン「MYフォン（マイフォン）」への AIを活用したトレーニングアプリの採用について

明治安田生命保険相互会社（執行役社長 根岸 秋男）は、全国約3万人のMYライフプランアドバイザー（営業職員）が持つ社用スマートフォン「MYフォン（マイフォン）」へ、株式会社シーエーシー（以下CAC。詳細は別紙参照）が開発したAIを活用したトレーニングアプリ「心 sensor for Training」を採用いたします。

本アプリでは、対面でのお客さまサービスの向上を目的として、MYライフプランアドバイザー（営業職員）がお客さまを訪問する前に表情チェックやトークスキルのセルフトレーニング等を行なうことができます。

当社は、今後も「確かな安心を、いつまでも」お届けするために、お客さま満足度の向上に向けた取組みをさらに推進し、「人に一番やさしい生命保険会社」を目指してまいります。

1. 「心 sensor for Training」について

本アプリに搭載している感情認識AIが、PCやモバイル端末上のカメラで顔の表情筋の動きを解析し、相手にどのような印象を与える表情であったかを採点・分析します。^{（注1）}

（注1）「心 sensor for Training」は、感情認識プラットフォームに感情認識AI分野における世界のリーディングカンパニーである Affectiva, Inc.（CEO ラナ・エル・カリウビィ）の感情認識AI「Affdex（アフデックス）」を使用しています

2. アプリの機能について

本アプリの「表情練習モード」により、MYライフプランアドバイザー（営業職員）はいつでもMYフォンで表情練習や表情チェックを行なうことができます。今後、2020年5月には、話している表情をリアルタイムにAIが分析し、表情の採点と動画での確認等、良い表情づくりのポイントが確認できる「表情採点モード」、2020年8月には、話している内容やキーワード、話す速度のAI採点もできる「スピーチ採点モード」を追加導入すべく、当社とCACが共同で開発を進めていく予定です。

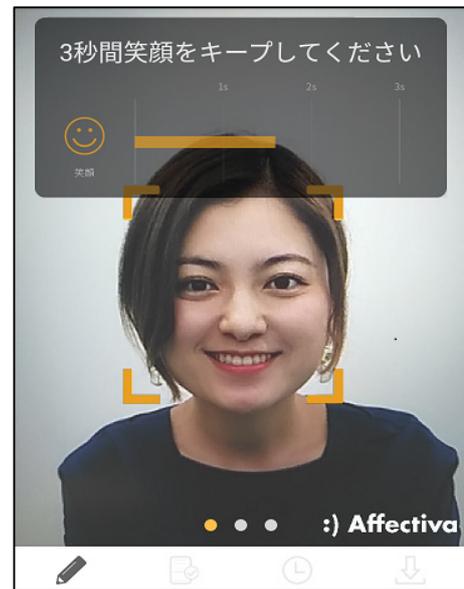
3. 効果について

対面でお客さまに接する際の、適切な表情、分かりやすい説明、話す速度などが全国同じ基準で評価できるようになり、お客さまサービスの向上が期待できます。

■ 「心 sensor for Training」での表情練習イメージ

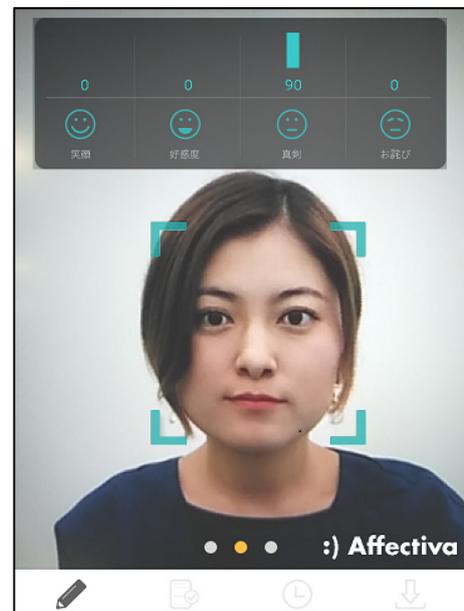
<表情練習モード>

スマートフォン画面を見ながら、7種類の感情（喜び、怒り、恐怖、驚き、嫌悪、軽蔑、悲しみ）および、4種類の表情（笑顔、真剣、好感度、お詫び）の練習ができます。



<表情採点モード>

トレーニング教材を再生しながらスマートフォン画面に向かって話をする、表情をリアルタイムにAIが分析します。結果画面では、練習中の表情の採点と、動画での確認等、良い表情作りのポイント进行分析レポートで確認できます。



株式会社シーエーシーについて

社名	株式会社シーエーシー（CAC）
代表者	代表取締役社長 西森 良太
本社所在地	東京都中央区日本橋箱崎町24番1号
資本金	4億円
事業概要	・システム構築サービス、システム運用管理サービス、業務受託サービス

以上