

「IBM Watson」の新しい自然言語解析技術を活用した お客さまサービスの品質向上に向けた取組みを開始

明治安田生命保険相互会社（執行役社長 根岸 秋男）は、日本アイ・ビー・エム株式会社（代表取締役社長 山口 明夫）の自然言語解析と学習機能を備えた「IBM Watson®」の技術を活用したAI分析基盤を導入し、お客さまサービスの品質向上に向けた取組みを開始します。

当社は、今後もお客さま一人ひとりのニーズにきめ細やかに対応した保険サービスを提供し、新たな生命保険の価値の創造をめざしてまいります。

■概要

- ・当社は、ITの積極的な活用によるお客さま満足度の向上をめざし、お客さまの利便性向上につながる新たな事務システムの構築など、「業界最優の事務サービス」の実現に向けた取組みを推進してきました。
- ・これまで、当社の「お客さまの声システム」(※1)で管理しているテキスト等自然言語データをはじめ、膨大なビッグデータの分類・抽出作業には属人性や業務負荷等の課題がありましたが、今回導入する「IBM Watson」が持つ新しい自然言語解析と学習機能の技術を採用したAI分析基盤（以下「分析ツール」）により、データ基盤(※2)に集積したテキストデータ等を迅速に分類・分析し、潜在課題を可視化することができます。
- ・加えて、従来のデータ分析には、統計学やAIの知識が必要であり、専門スキルを有するユーザーが不可欠でしたが、今回導入する「IBM Watson」を活用した分析ツールでは、使いやすいUI（ユーザー・インターフェース）(※3)とAIによるサポートにより、生保業界初の試みとして担当者（エンドユーザー）自ら迅速かつ簡易的な分析が可能となります。
- ・また、当分析ツールの活用により、データ分析の抽出にかかる時間的負荷を大幅に軽減し、年間約1500時間の業務効率化を実現、さらにPOC(※4)での検証を通じ、今後、約3300時間の業務効率化を予定しています。
- ・当社は、今後もIT技術を活用した業務効率化を推進するとともに、よりいっそうお客さまサービスの品質向上に向けて取り組んでまいります。

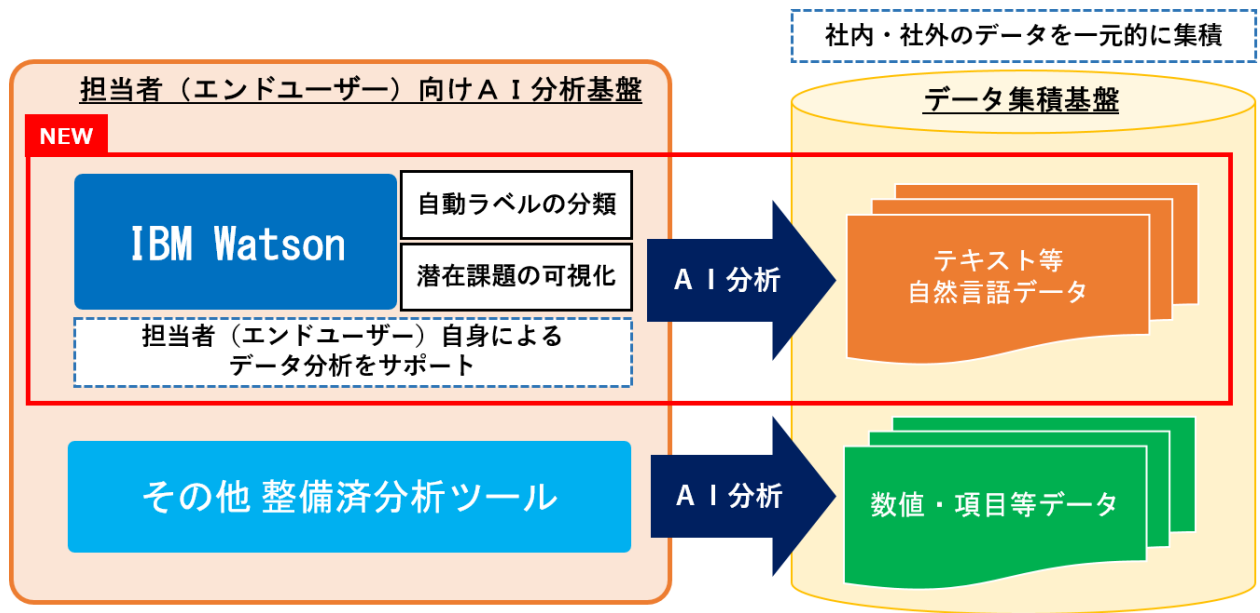
(※1) お客さまから寄せられたお申し出を「お客さまの声システム」を通じて集約・一元管理をしており、「定例モニタリング業務（PDCA）」を通じて、お客さまサービス品質の向上に向けた取組みに活用

(※2) 分析などに利用するデータを蓄積し、必要に応じて取り出すことができる処理システム

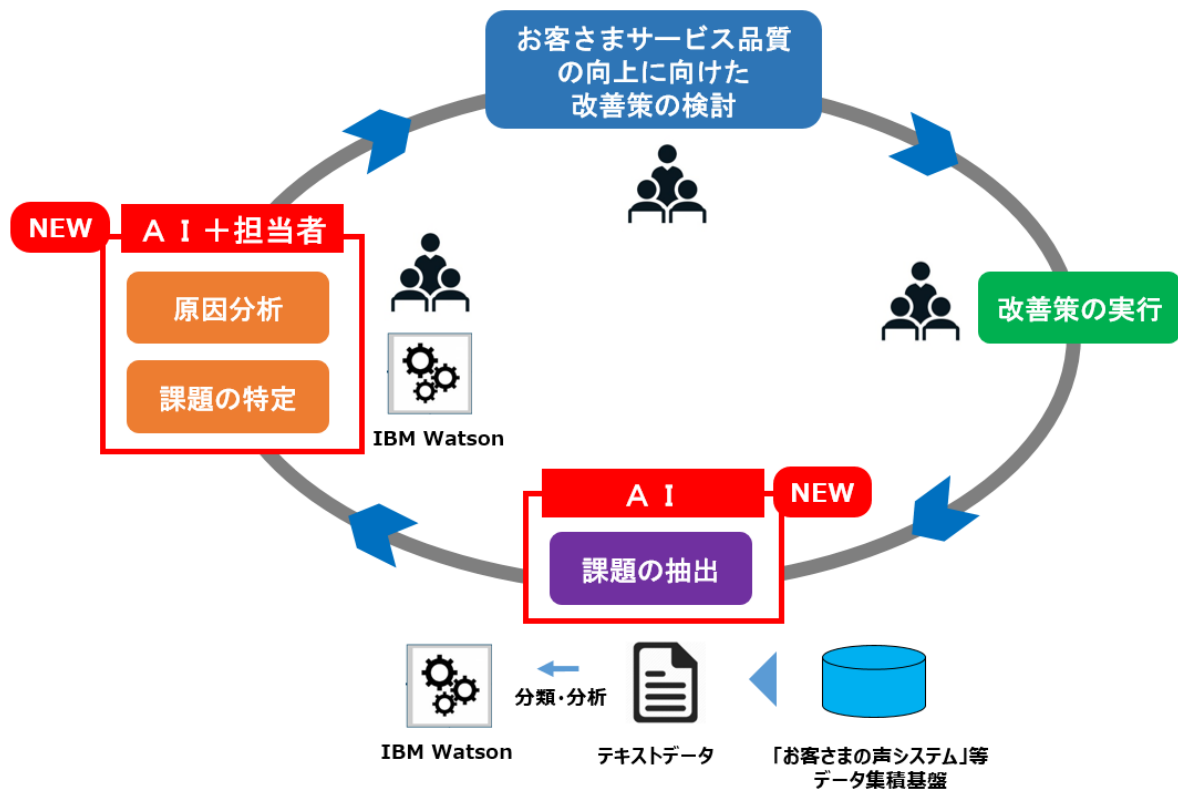
(※3) ユーザーとコンピュータとが情報をやりとりする際に接する、機器やソフトウェアの操作画面や操作方法

(※4) 「Proof of Concept」（概念実証）の略。新たなアイデアやコンセプトの実現可能性やそれによって得られる効果などについて検証すること

<導入イメージ図>



< A I 分析を導入したお客さまサービスの品質向上に向けた取組みの一例 >



AI導入前の主な課題

- ・ビッグデータ分類・抽出作業の属人性
- ・テキストデータの経年比較分析
- ・データの読み込みにおける業務負荷



AI導入効果の具体例

- ・ A I 技術を用いた相関値の算出・課題示唆による属人性の解消
- ・過去の課題要素がどのように減っているか経年比較が可能
- ・ビッグデータ分析による潜在課題を可視化
- ・テキストデータの読み込み負荷が軽減することで業務効率が向上