

## 社用スマートフォンへのQ&A検索アプリ「MYナレッジ」の導入について ～正確かつ迅速なお客さま対応と業務効率化の実現～

明治安田生命保険相互会社（執行役社長 永島 英器）は、2022年4月から、全国の約36,000人の営業職員等が携帯する社用スマートフォン「MYフォン」に、カラクリ株式会社(注)のAI検索技術を活用したQ&A検索アプリ「MYナレッジ(マイナレッジ)」を搭載します。

本アプリの導入により、営業職員等による正確かつ迅速なお客さま対応を実現します。加えて、お客さまからのお問い合わせに対する営業職員等の自己解決を促すことで、本社・支社等への問い合わせを4割程度(年間70万時間超に相当)削減することをめざします。

当社はこれからも、デジタル技術の積極的な活用を通じて、人とデジタルが融合した「信頼を得て選ばれる、人に一番やさしい生命保険会社」の実現に向け取り組んでまいります。

### 1. 「MYナレッジ」の概要

- ・営業職員等が当アプリに照会したいキーワードを入力すると、AIが関連性の高い照会・回答例を抽出（音声でのキーワード入力も可能）
- ・閲覧した回答例で不明点が解決したかを営業職員等が評価することにより、AIが学習し抽出精度が向上

### 2. 画面イメージ

【キーワードの入力画面】  
※よく検索されているキーワードを表示



【検索結果画面】



(注)「カスタマーサポートをエンパワーメントする」をブランドパーパスに掲げ、AIテクノロジーを活用したSaaS事業を展開。2022年1月発表に発表されたアイテッククラウド株式会社「ITreview カテゴリーレポート」で満足度No.1のAIチャットボットに認定された「KARAKURI chatbot」の開発・提供を中心に企業のカスタマーサポートのデジタルシフトを支援

以上