

2024年1月22日

生成AIを活用した社内業務の効率化・高度化の取組開始について

明治安田生命保険相互会社（執行役社長 永島 英器）は、株式会社E L Y Z A（代表取締役CEO 曾根岡 侑也、以下「E L Y Z A」）、カラクリ株式会社（代表取締役CEO 小田 志門、以下「カラクリ」）それぞれと連携し、生成AIを活用した社内業務の効率化・高度化の取組を開始しました。

1. コミュニケーションセンターにおけるお客さまの対応メモの自動作成

お客さまからの電話での問い合わせを受け付けているコミュニケーションセンターでは、年間約55万件の照会に対応しており、通話終了後は照会内容を要約した対応メモを手作業で作成しています。

今回、E L Y Z Aが独自に開発した、日本語に特化した生成AIに過去の対応メモを学習させ、通話のテキストデータから対応メモを自動作成するシステムを開発しました。これにより、本業務にかかる時間を約30%削減できる見込みです。また、作成者によって微妙に異なる表現が統一化され、わかりやすさが向上することも期待できます。

2. 社内照会のQ&Aの自動作成

当社では2020年からカラクリのAI検索技術を活用した、実務に関するQ&Aの検索システムを社内に展開しておりますが、Q&Aのメンテナンスについては手作業で行なっています。

今回、カラクリの生成AIの技術を活用し、マニュアル等からQ&Aを自動作成するシステムを開発し、これによりQ&Aのメンテナンスにかかる作業時間を約40%削減できる見込みです。また、人では拾いきれないQ&Aを作成できるという効果も想定しています。

当社は、生成AIを安全に活用できる環境を社内に構築し積極的な活用を推進^(注)してまいりましたが、社外の知見・技術も取り入れることでより幅広い領域で生成AIを活用し、いっそうの業務効率化・高度化を進めてまいります。

引き続き、デジタル技術の活用を通じて、人とデジタルが融合した「信頼を得て選ばれ続ける、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。

(注) 2023年11月27日リリース「生成AIにおける実証実験の取組状況について」

https://www.meijiyasuda.co.jp/profile/news/release/2023/pdf/20231127_02.pdf

【ご照会先】
広報部 広報グループ TEL 03-3283-8054

株式会社E L Y Z Aの概要

企業名	株式会社E L Y Z A
代表者	代表取締役CEO 曾根岡 侑也
所在地	〒113-0033 東京都文京区本郷3丁目15-9 SWTビル 6F
設立	2018年9月
公式HP	https://elyza.ai/

カラクリ株式会社の概要

企業名	カラクリ株式会社
代表者	代表取締役CEO 小田 志門
所在地	〒104-0045 東京都中央区築地2丁目7-3 CAMEL築地Ⅱ 5F
設立	2016年10月
公式HP	https://karakuri.ai/

以上