



IBM Watson の技術を活用した照会応答業務の高度化について

2016年10月7日

MS&AD インシュアランス グループのあいおいニッセイ同和損害保険株式会社(社長:金杉恭三)は、言語理解と学習機能を備えた IBM Watson※1の技術を活用し、社内の照会応答業務を高度化するための取組みを開始しました。

社内の照会応答業務の回答ロジックに IBM Watson(NLC)※2を活用するもので、社員が入力した質問を言語理解することにより、あらかじめ機械学習した情報から適切な回答候補を選択・表示させるものです。また、質問、回答の繰り返しにより更なる機械学習を行い、回答精度を向上させていきます。

今回、社員からの照会応答業務において同技術を活用・検証し、その後はコールセンターの照会応答業務などに活用していくことでお客さまからの問合せに対して、即時・適切な回答をさせていただくことを目指します。

あいおいニッセイ同和損害保険株式会社では、今後も最先端の ICT(Information and Communication Technology)を活用したサービス向上に努めてまいります。

※1 IBM Watson とは、質問や対話に基づいて、タイムリーに的確な回答を導き出すためのコグニティブ・システム(※3)のひとつ。経験を重ねることで回答の精度を高めていくことが可能。

※2 IBM Watson NLC(Natural Language Classifier) とは、テキスト文章の分類を行い(質問の意図推定など)、質問とその分類のペアで教育することで、質問に対する分類を回答として返す自然言語分類機能。

※3 コグニティブ・システムとは、膨大なデータを理解し、大規模に学習し、目的を持って推論し、人と自然にかかわり合う新たなコンピューター・システム。

以上