



## IBM Watson の技術を活用した照会応答システム「教えて NAVI ♪」の導入について

2016 年 12 月 16 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\*<sup>1</sup>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ており、同技術の活用・検証を実施した結果、本日より社内全店での利用を開始しました。

IBM のもつ最先端コグニティブ・コンピューティング・システム\*<sup>2</sup>の Watson 技術は、質問を自然文で入力すると、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・表示させるものであり、質問と回答を繰り返すごとに学習し、高度な照会応答をすることができます。

具体的には、自動車保険の商品についての照会応答業務に導入するもので、照会担当部署(運営時間:平日 9 時～17 時)へ電話による照会をする前に社内ポータルに掲載された照会応答システム「教えて NAVI ♪」(IBM Watson)\*<sup>3</sup>を活用します。

「教えて NAVI ♪」(IBM Watson)は半年間の構築期間で Watson の NLC\*<sup>4</sup>を複数使用し、多段の階層を組み合わせることによりモニター評価時の正答率を約 8 割まで高めることができました。

これにより、照会担当部署への照会が削減され、「教えて NAVI ♪」を活用することで営業店の業務効率化に寄与します。また、疑問に感じたことを確認したい時にいつでも照会することが出来るので、自学・自習への活用も可能になります。

今後、社員からの照会応答業務への導入により同技術を活用・検証し、他種目への導入拡大や代理店業務の照会支援ツールとして、さらにはコールセンターの照会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一層高品質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※2 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 コグニティブ・コンピューティング・システムとは、膨大なデータを理解し、大規模に学習し、目的をもって推論し、人と自然にかかわり合う新たなコンピューティング・システムです。
- ※3 「教えて NAVI ♪」(IBM Watson)とは、IBM Watson (NLC)※4 の特徴を生かし、自動車保険の商品規定を対象とした質問と回答を機械学習したシステムです。質問を自然文で入力すると、Watson が考える確信度の高い回答候補を順番に五つ表示します。
- ※4 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。

以上