

## IBM Watson の技術を活用した照会応答システム「教えて NAVI ♪」の社外(代理店)への展開について

2017年12月18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> の技術を活用してまいりました。2016年12月より自動車保険商品の一部領域にて社内展開を開始し、2017年7月には自動車保険商品全般へと拡大した結果、利用数は順調に増加したことから応答確度も高まり、11月7日より社外(代理店)での活用を開始しました。なお、同技術の社外への展開は国内保険業界において初の試みとなります。

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、自動車保険の商品および代理店システムについての照会応答業務に導入するもので、当社の営業店もしくは代理店システムヘルプデスクへ電話で照会をする前に、照会応答システム「教えて NAVI ♪」(IBM Watson)<sup>※3</sup> を活用します。これにより、営業店および代理店システムヘルプデスクの業務効率化が図れ、お客さま満足度の向上にもつながります。また、代理店が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可能となります。

今後も同技術の活用・検証を進め、他種目への導入拡大を検討するとともに、コールセンターの照会業務などに活用していくことで、お客さまからのお問合せに一層高品質な回答を目指します。当社は、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。

### <教えて NAVI ♪ 使用イメージ>

#### ①質問を文章で入力する。



#### ②回答と関連文書が表示される。



※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・コンピューティング・システムのひとつであり、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です。

※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)<sup>※4</sup> 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です。

以上