

News Release

2018年4月13日
あいおいニッセイ同和損害保険株式会社
株式会社インテリジェント ウェイブ

損害保険の保険金支払業務に AI 技術を利用した 高精度文書検索システム OpAI を導入

あいおいニッセイ同和損害保険株式会社(以下:あいおいニッセイ同和損保)と株式会社インテリジェント ウェイブ(以下:IWI)は、2018年4月よりあいおいニッセイ同和損保の損害サービス部門において、保険金支払い業務に係るドキュメントの検索システムを導入します。

あいおいニッセイ同和損保は、2017年11月より、OpAI(注1)を活用した照会応答システム「教えて NAVI♪」の利用を開始し、営業部門において業務を効率化しており、今般、損害サービス部門においても業務効率化を推進します。

OpAI を利用した高精度文書検索システムでは、質問を自然文で入力することで多量の文書の中から欲しい情報をピンポイントに探し出すことができます。また、質問に対し、AI を活用した対話形式での絞り込みを行い、より早く、欲しい情報に到達することができます。自動車保険などの商品や代理店システムについての照会応答業務において、専門知識を有する担当部門へ問い合わせをする前に、本システムを活用することで業務効率化を実現します。

保険金支払い業務への本システムの導入により、多種多様な情報の横断検索機能を実装することができ、従前の人手による業務遂行に比べ、20%程度所要時間が短縮され、より早期に保険金をお支払いすることが可能となります。

今後も、あいおいニッセイ同和損保と、IWI は、共同して AI 技術の研究を続け、さらなるお客さまサービスの向上と業務効率化を実現してまいります。

(注1) OpAI (オーピーエーアイ) とは、口語や話し言葉による自然言語を適切に処理するための、IWI 独自の AI 技術を活用したソフトウェアです。曖昧な自然言語を処理して、言葉や質問の趣旨を理解し、検索システムが回答しやすい内容に変換して受け渡すことで、検索や情報処理の精度を高めることができます。

