

News Release

2022年2月15日

あいおいニッセイ同和損害保険株式会社
SCSK株式会社

顧客接点業務の高度化を実現する 対話型 AI に関する共同実証実験を開始

あいおいニッセイ同和損害保険株式会社(代表取締役社長:金杉 恭三、以下 あいおいニッセイ同和損保)とSCSK株式会社(代表取締役 執行役員 社長 最高執行責任者:谷原 徹、以下 SCSK)は、日本生命保険相互会社^{※1}、株式会社三菱 UFJ 銀行とともに、米 Clinc, Inc. (Chief Executive Officer: Jon Newhard、以下 Clinc 社)の対話型 AI^{※2}に関する共同実証実験(以下 本実証実験)を2022年1月から開始しましたので、お知らせします。

※1 日本生命は子会社である NLGIA シリコンバレーオフィスと共同で参加

※2 人間と同じように言葉の意味を理解、記憶して会話ができる AI

1. 背景

企業と顧客をつなぐコミュニケーションは、消費者行動の変容や企業のデジタルシフト、コロナ禍による非対面接客ニーズの高まりなどにより、かつてないスピードで変化と高度化が求められています。しかしながら、従来のチャットボットをはじめとしたオンライン上の自動コミュニケーションツールは、複雑な会話表現や前後の文脈などを理解した臨機応変な対応が難しく、コミュニケーションの内容が限られていました。

こうした背景から、あいおいニッセイ同和損保と、SCSKは Clinc 社の対話型 AI を活用し顧客体験(カスタマーエクスペリエンス)の高度化を目指して、オープンイノベーションに取り組みやすいシリコンバレーにおいて、共同実証実験を実施することとしました。

2. Clinc 社の概要

Clinc 社は米国・ミシガン州に本社を置く、2015年に設立されたスタートアップ企業です。同社がもつ対話型 AI プラットフォームは、高度な自然言語処理技術により複雑な言語表現や文脈を AI が学習し、一つの発話から複数文言の抽出が可能です。加えて、異なる話題に遷移した場合にも元の会話内容を保持し、自然な会話を継続できるなど従来のチャットボットにはない人間らしい柔軟な会話を実現することが可能で、US Bankをはじめとした、米国トップ金融機関へも導入実績があります。

3. 共同実証実験の概要

Clinc 社の対話型 AI プラットフォームにて、SCSKがあいおいニッセイ同和損保の顧客接点業務などに応じた AI モデルをデモアプリケーションと連携した検証環境に構築し、対話型 AI の有効性を検証・分析します。実証実験の結果は各社間で共有し、さまざまなユースケースでの活用可能性を検証します。

4. 各社の役割

あいおいニッセイ同和損保

トレーニングデータ・業務スクリプトの準備、導入有効性の分析

SCSK

各社 AI モデルの構築、実証実験の実施および結果の提供（SCSK デジタル共創ラボ）

Clinc 社

対話型 AI プラットフォームの提供およびSCSKに対する技術サポートの提供

5. 共同実証実験後の展望

あいおいニッセイ同和損保とSCSKは、共同実証実験の結果をもとに、対話型AIの早期導入を検討していきます。

※ 掲載されている製品名、会社名、サービス名はすべて各社の商標または登録商標です。