

NEWS RELEASE

Amazon Kendra と GPT-4 を組み合わせた新機能を開発 コールセンターのオペレーター向けセルフボット

SBI生命保険株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：小野尚、以下「SBI生命」）は、Amazon Web Services（AWS）が提供する「Amazon Kendra」※1に「GPT-4」※2を組み込んだコールセンター向けセルフボットを開発し、運用を開始したことをお知らせします。

SBI生命は2023年7月にAWSが提供するAmazon Kendraによるセルフボット機能を社内のコールセンター業務に導入し運用を開始しました。

この度の新機能は、コールセンターのオペレーターが直感的な言葉で検索をするとAmazon Kendraによる検索結果とGPT-4が検索結果を要約した回答を画面上に同時に表示する機能になります。これにより、オペレーターは要約された回答をそのまま読み上げることで、よりスムーズなお客さま対応を実現するとともに、オペレーターの教育期間の短縮化も可能となるなど更なる業務効率化を見込んでいます。

引き続きSBI生命では生成系AI等の最新のテクノロジーを活用した革新的なサービスの開発に取り組んでまいります。

■社内コールセンターのオペレーター向けセルフボットの画面

（開発中のデモ画面より）

The screenshot displays the SBI Life self-bot interface. At the top, there is a header with the SBI Life logo. Below it, a message box indicates that a document is missing and prompts the user to check the document upload process. There are three search buttons labeled '検索 GPT3.5', '検索 GPT4', and '検索 CLAUDE'. A section titled 'Kendra検索結果から生成した回答' (Answer generated from Kendra search results) features a robot icon and a text box containing a detailed summary of the document upload process. A callout points to this text box, identifying it as the 'GPT-4による検索結果の要約の表示部分' (Summary of search results generated by GPT-4). Below this, another section titled 'Kendra検索結果' (Kendra search results) shows a search result for '変額個人年金保険取扱事務マニュアル（保全編）' (Variable Individual Pension Insurance Handling Manual (Maintenance Edition)). A callout points to this result, identifying it as 'Amazon Kendraによる検索結果表示' (Search result display by Amazon Kendra). The search result includes a date (2020.8改訂), a brief description, and a link to the manual.

(※1)：AWS が提供するインテリジェント検索サービス

(※2)：米 OpenAI によって開発された大規模言語モデル

※Amazon Web Services (AWS) は、Amazon.com, Inc.またはその関連会社の商標です。

※記載されている会社名、製品名は、各社の登録商標または商標です。

<本件に関する報道関係者のお問い合わせ先>

SBI 生命保険株式会社 広報担当

TEL：03-6229-1019 メール：pr@sbilife.co.jp