

2023年11月8日

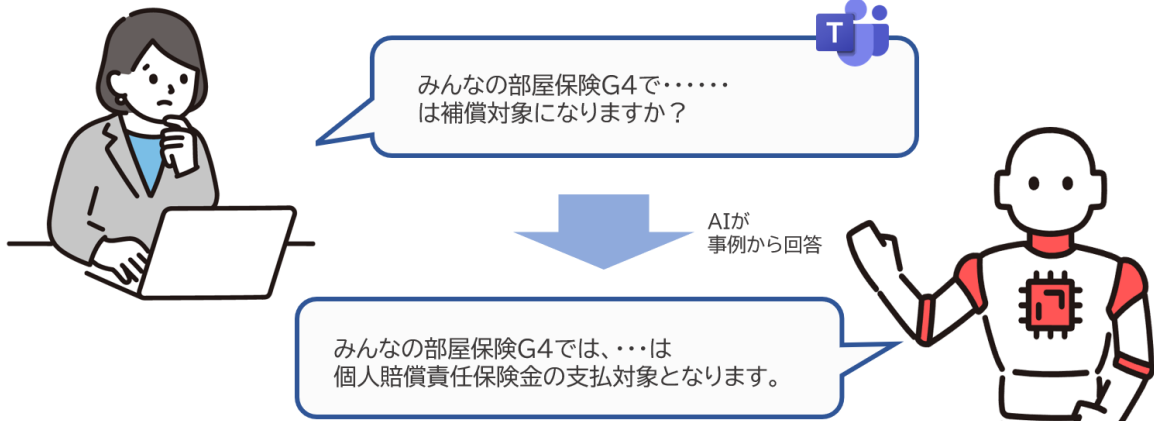
報道関係者各位

SBI 日本少額短期保険株式会社
〒530-0011 大阪市北区大深町 3-1
グランフロント大阪 タワーB 13F

SBI 日本少短、生成 AI を活用した社内事故対応業務の効率化を実現

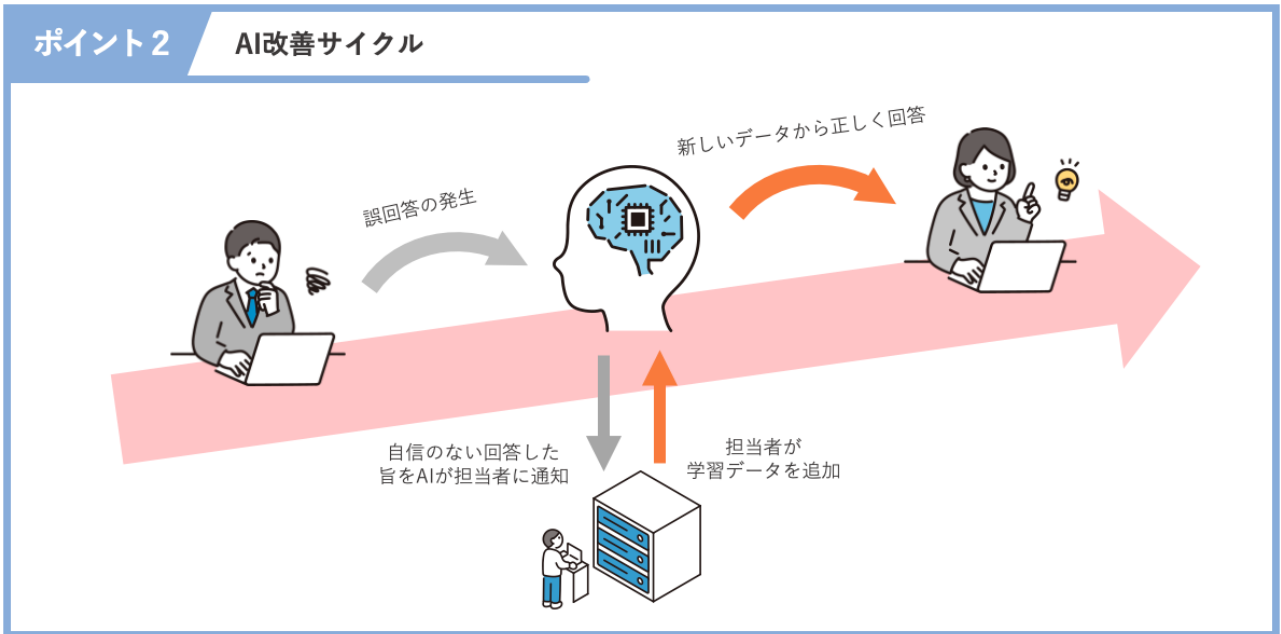
SBI 日本少額短期保険株式会社（本社：大阪市北区、代表取締役社長：井上 久也、以下「当社」）は、業務効率化実現のため、2023年11月8日より米OpenAI 社が提供する生成 AI（GPT-4）と Microsoft Teams を活用した対話型社内 FAQ システムの運用を開始しました。

本システムでは、これまで当社に蓄積された様々な家財保険事故ケースの保険金支払い事例を匿名化し、生成 AI に学習させることで、当社の各家財保険商品において保険金支払い対象となり得るかをアドバイス出来るようにしたものです。

ポイント1 保険金支払い可否をAIに相談

本システムの導入によって、所属部署や経験値等による商品理解度の異なる社員が、特定部署や社員にエスカレーションを行うことなく保険金支払い事例に関する回答を得ることが出来るようになりました。また膨大な過去の事故事例から参考となる資料を探す工数も削減することが可能になります。

ポイント2 AI改善サイクル



当社は、本年5月より PoC（概念実証）を開始し、社内ユーザーの声から様々な機能改善を行ってきました。担当者が管理アプリケーションを用いて AI に学習データを追加し、回答可能な範囲や回答内容の改善サイクルを回せる機能の追加により、ハルシネーション(*)の解決、及び回答精度の向上が実現できる目処が立ったため、この度正式に本格運用を開始する運びとなりました。

※AI が事実と異なる情報や無関係な回答を生成する現象を指し、生成 AI 利用における重要課題の1つとなっています

生成 AI を活用するにあたり、プライバシー保護と個人情報管理を徹底し、保険金支払い事例を匿名化することで AI が個人情報・社内機密情報を学習することがないよう細心の注意を払っております。

当社は今後も、企業理念である「保険をもっと身近に」「保険をもっと手軽に」「保険をもっと便利に」に基づいた CX(カスタマーエクスペリエンス)・AX(エージェントエクスペリエンス)の向上を目指して、今後も保険のデジタル化を通じた保険サービスの拡充に努めてまいります。

本件に関するお問い合わせ

SBI 日本少額短期保険株式会社 経営企画部
 Phone:06-6485-6000 e-mail: nssiPR@n-ssi.co.jp

◆SBI 日本少額短期保険株式会社（SBI 日本少短）について

SBI 日本少額短期保険株式会社は、「保険をもっと身近に」「保険をもっと手軽に」「保険をもっと便利に」という企業理念のもと、最新のテクノロジーを活用していくことで、お客様にご満足いただける良質なサービスを常に提供できる少額短期保険業者を目指します。

【会社概要】

商号	SBI 日本少額短期保険株式会社
所在地	大阪本社：大阪府大阪市北区大深町 3-1 グランフロント大阪 タワーB 13F

	東京本社：東京都港区六本木 1-6-1 泉ガーデンタワー 16F
設立	1996 年 6 月 28 日
資本金	1 億 9,000 万円
事業内容	少額短期保険業
URL	https://www.n-ssi.co.jp/

※SBI 日本少短は、SBI ホールディングス株式会社（東証プライム市場上場 証券コード:8473）および SBI インシュアランスグループ株式会社（東証グ
ロース市場上場 証券コード:7326）のグループ会社です。

◆SBI インシュアランスグループについて

SBI インシュアランスグループは、日本のインターネット金融のパイオニアである SBI グループの保険事業を担う企業グループです。
保険持株会社である SBI インシュアランスグループ株式会社のもと、SBI 日本少短を含む事業会社 8 社が一体となって総合的な保険事
業を展開しています。

「顧客中心主義」の徹底という基本方針のもと、保険分野におけるさまざまな付加価値を創造し、さらなる顧客基盤の拡大を続けるこ
とで企業価値の向上に努めます。