

インシュアテックイノベーション 連載第3弾

AI-OCR活用から 生成AI(ChatGPT)との共生まで②

アイリックコーポレーション（IRRC）フェロー
保険・ヘルスケアDX担当 畔柳主税

11月のChatGPTのバージョンアップなど生成AIの進化は凄まじい。この動きに対応するには提携が早道となる。そこで、保険業界×チャットボットで実績のあるネオス社に声を掛けた。すると以前弊社に在籍していた白井氏からチャットボットにChatGPTを搭載したばかりで、保険業界向けに一緒に何かできないかと提案があり、盛り上がり。弊社側は、保険会社の給付金支払いへのAI-OCR導入の営業・プロジェクト管理で活躍する重木に対応してもらったことになった。今回は、保険会社向けへの提案にも携わっている重木からレポートしてもらう。

2023年7月20日、当社はネオス社とともに「ChatGPT×保険業界」というテーマでオンラインセミナーを実施した。定員100人を設定していたが、セミナー情報は公開されるとすぐに定員を超過し、関心の高さが明らかになった。今回は、ChatGPTを含む生成AIと保険会社で広く使用されるチャットボットの組み合わせが保険業界にどのような影響・効果をもたらすかをお伝えする。

ChatGPTの近況

ChatGPTの公開から約1年が経過した。当時はSNS上でAIによるイラスト生成が話題となっており、さらに人間と同等に会話ができるAIチャットが登場したときは衝撃的だった。私もさっそくChatGPTに登録し、今ではメール作成、セミナータイトルのアイデア出し、企画案の目次作成、簡易なブログライティングなど多岐にわたってその力を借りている。保険業界でも、C

年ごろから利用が増えている。見積作成や問合せ対応にチャットボットを用いることで、夜間や休日にも顧客対応が可能となり、UXの向上に寄与している。また、直接人との保険相談に抵抗がある顧客にとって、チャットボットは保険相談の心理的ハードルを下げる手段となっており、保険業

の生成AIに関する問い合わせや新しいサービスに関する期待に応えてきた。このプロセスでネオス社との出会いがあり、以前当社でAI-OCRの営業を担当していた白井氏がいるという縁もあり、ChatGPTを搭載したOffice Botについての話を聞くことになった。Offi

この構想では、まず生成AIの利用シーンを3つの階層に分類した。STEP1は社内利用であり、社員から管理部門、営業から査定部門への問い合わせの代替が想定される。続いてSTEP2は保険会社と代理店間の利用で、代理店から営業担当やコールセンターへ

やシナリオの事前準備が不要となり、約款やパンフレット、FAQ、社内規定などの既存資料を読み込ませることで、質問内容に対して人間のような解釈が可能となる。また、回答のために参照した約款やFAQのリンクも提示され、根拠を合わせて確認できる。現在、当社とネオス社は、ST

静岡県富士市生まれ・東工大卒。石油会社のIT部門から2008年より保険業界向けのITソリューション・DXの企画・営業に携わる。持ち味は企業コラボ。（毎月第4水曜日掲載）

ChatGPT搭載で変わるチャットボットの役割

これに対して、チャットボットのブームはそれよりも少し早く、保険業界においては、2017

このような状況下で、当社はAI-OCRを扱う会社として保険会社か

この構想では、まず生成AIの利用シーンを3つの階層に分類した。STEP1は社内利用であり、社員から管理部門、営業から査定部門への問い合わせの代替が想定される。続いてSTEP2は保険会社と代理店間の利用で、代理店から営業担当やコールセンターへ

ChatGPTとチャットボットの課題は、これらを組み合わせたOffice Botによって解決可能である。FAQ

当社は三者利益の共存（顧客・保険会社・代理店）を企業理念に掲げている。「保険情報検索ポータル」は保険会社・代理店の課題解決、顧客のCX向上に寄与するよう展開していくので、興味・関心があれば是非お声掛けいただきたい。

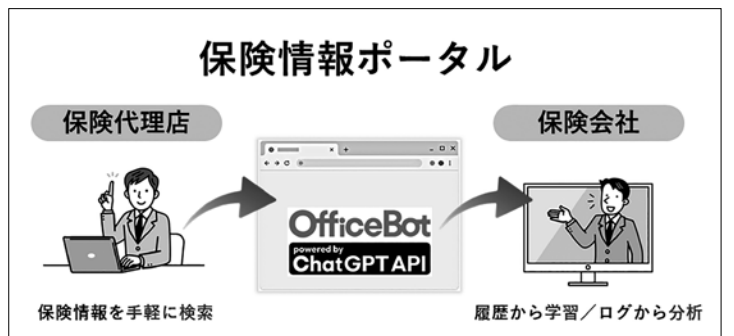
保険業界におけるチャットボットの利用

業務利用におけるChatGPT・チャットボットの課題

この構想では、まず生成AIの利用シーンを3つの階層に分類した。STEP1は社内利用であり、社員から管理部門、営業から査定部門への問い合わせの代替が想定される。続いてSTEP2は保険会社と代理店間の利用で、代理店から営業担当やコールセンターへ

ChatGPT×チャットボットの将来像

当社は三者利益の共存（顧客・保険会社・代理店）を企業理念に掲げている。「保険情報検索ポータル」は保険会社・代理店の課題解決、顧客のCX向上に寄与するよう展開していくので、興味・関心があれば是非お声掛けいただきたい。



「保険情報ポータル」イメージ図

ce Botの概要やデータを確認したところ、保険会社や代理店で活用できる場面がいくつか思い浮かんだ。その結果、両社でセミナーを実施し、同時に保険業界向けの新規ソリューション構築に着手した。この構想では、まず生成AIの利用シーンを3つの階層に分類した。STEP1は社内利用であり、社員から管理部門、営業から査定部門への問い合わせの代替が想定される。続いてSTEP2は保険会社と代理店間の利用で、代理店から営業担当やコールセンターへ