



**イーデザイン損保**  
東京海上グループ



2024年6月3日

イーデザイン損害保険株式会社  
NTTコミュニケーションズ株式会社

## イーデザイン損保と NTT Com、生成 AI を活用した 顧客接点の高度化の実証実験を実施

～カスタマーセンターの車両入替業務を対象とした技術検証～

イーデザイン損害保険株式会社（取締役社長 桑原 茂雄、以下「イーデザイン損保」）と、NTT コミュニケーションズ株式会社（代表取締役社長 丸岡 亨、以下「NTT Com」）の2社は、2024年1月～3月にかけて、カスタマーセンターへの問い合わせが多い自動車保険の車両入替業務<sup>\*1</sup>をユースケースとして、生成 AI を搭載したアバター（以下「バーチャルコンシェルジュ」）の精度の検証（以下「本実証実験」）を実施しました。

### 1. 背景と目的

イーデザイン損保の Web サイトにおける各種手続きは、お客さまにご不便をおかけすることなくご自身で手続きを完結いただけるようデザインしております。しかし、お客さまの中には PC やスマホ操作に不慣れな方、手続き中に不明な点が生じる方もいらっしゃる、カスタマーセンターには一定数のお問い合わせをいただいております。

そこで、多くのお客さまにご不便なく手続きを完結いただけるような顧客体験の実現に向けて、両社は生成 AI を活用した顧客接点の高度化に関する実証実験を行うこととしました。

### 2. 本実証実験の内容と成果

本実証実験では 2024 年 1 月～3 月の 3 ヶ月間にわたり、以下の観点において検証を実施しました。

#### （1）生成 AI による対話精度

車両入替手続きに関する対話のやりとりや FAQ を生成 AI に組み込み、カスタマーセンターでの応対を想定した対話モデルを構築しました。この際、通常の車両入替手続きに加え、主な運転者が変更となるなどのイレギュラーなケースを含む 5 種類のシナリオを組み込んだうえで、対話の精度、応答速度などにつき評価を実施しました。結果、将来的には顧客接点として商用化が可能な水準と評価し、実用化を目指して検討を進めるとの結論に至りました。

## (2) バーチャルコンシェルジュのデザイン

De-Identification Ltd.<sup>※2</sup>の最先端動画生成 AI (Creative Reality Studio) を活用して、実在の社員を基にしたバーチャルコンシェルジュを生成し、外観や動作などの評価を行いました。その結果、人間としての自然な動作、応答速度などに課題は残るものの、実務における顧客接点として活用できる可能性があるとの結論に至りました。

## (3) 安心・安全な対話の実現

悪意のある問いかけ、ハルシネーション<sup>※3</sup>の発生などを想定した対話を複数の生成 AI に投入し、生成 AI 側に実装されたフィルター機能の確認を実施しました。

実用化に向けては一定の効果は確認できましたが、ルールベース (あらかじめ定められた内容を回答) との融合などさらなる検討が必要であるとの結論に至りました。

## 3. 各社の役割

イーデザイン損保：利用シーンの定義、対話シナリオの提供、本実証実験の評価

NTT Com：本実証実験で利用するシステムの構築およびバーチャルコンシェルジュのデザインチューニング

## 4. 今後の展開

イーデザイン損保は本実証実験の結果を踏まえ、引き続き最新技術を活用した顧客体験のさらなる向上を目指します。

NTT Com は本実証実験の成果をもとに NTT グループが推進する NTT 版大規模言語モデル「tsuzumi」の活用も視野に入れながら、金融業界の顧客接点の強化を目指し、バーチャルコンシェルジュの高度化を目指します。

(ご参考) 評価対象としたバーチャルコンシェルジュ



※1：車両入替業務とは、自動車保険を契約されているお客さまが契約期間中に車両を変更する際に実施する手続きとなります。

※2：De-Identification Ltd.は、アップロードした人物の画像またはビデオからリアルなアバターを生成する最先端のAI サービスを提供しているグローバル企業です。生成したアバターは、発話に応じて、顔や手を動かしたり、喋ったり、感情表現をしたりすることができます。

NTTグループとは、これまでに資本提携や業務提携を行っており、日本における事業展開を共同で進めています。

※3：ハルシネーションとは、AIがもっともらしい誤情報を生成してしまう現象をさします。