

**【損保業界初】生成 AI を活用した代理店向け FAQ チャットボットの提供を開始**

2025年2月27日

MS&ADインシュアランス グループの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:新納 啓介 以下、あいおいニッセイ同和損保)と大日本印刷株式会社(代表取締役社長:北島 義斉 以下、DNP)は、生成 AI を活用した問い合わせ対応用の FAQ チャットボットを開発し、約 4 万店のあいおいニッセイ同和損保の代理店に向けて、2025 年 2 月 27 日より運用を開始します。なお、フォームに質問を入力すると生成 AI により自動生成された回答を取得できる FAQ チャットボットを、代理店専用システム\*1 を利用する全ての代理店へ提供するのは損保業界初となります。

\*1 代理店専用システム:ADvance1 システム(保険申込書や見積書の作成・入力、お客さま加入状況の照会等を行う)

1. 開発の背景

あいおいニッセイ同和損保は、将来的な人手不足を見越して、コンタクトセンターでの業務効率化に取り組んでいます。コンタクトセンターでは、代理店からのシステムログインに関する簡単な質問から、保険商品の内容に関する複雑な質問まで、さまざまな照会に電話で対応しているため、照会対応の効率化が課題となっていました。

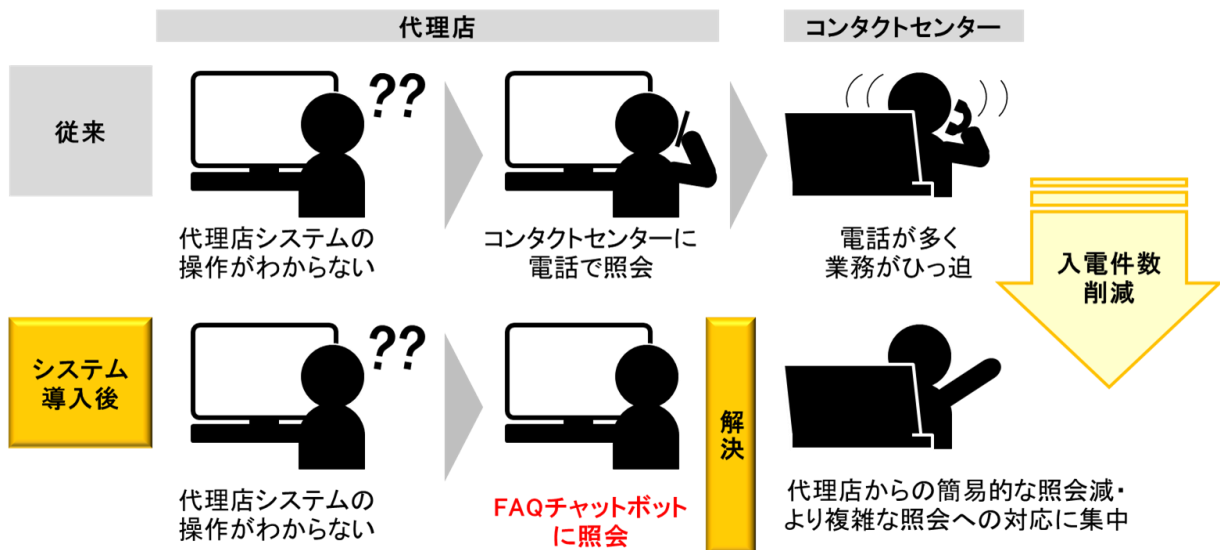
DNP は、DNP ドキュメント制作・管理システム PROMAX NEO(プロマックス ネオ)\*2を提供しており、大量のマニュアルや FAQ 等を管理し、最新の情報に基づき、生成 AI で高精度な回答を提示するシステム構築ノウハウを有しています。

今回、あいおいニッセイ同和損保と DNP は、AI の学習モデルや利用状況に応じた適切な対象領域の選定や生成 AI のチューニング(最適化)パターンの検討などにより、代理店からの照会に迅速に回答できる新たな FAQ チャットボットを開発しました。


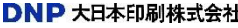
\*2 PROMAX NEO: [https://www.dnp.co.jp/biz/products/detail/20172429\\_4986.html](https://www.dnp.co.jp/biz/products/detail/20172429_4986.html)

2. FAQ チャットボットの概要

代理店専用システムのログイン方法や操作に関する質問に対し、該当するマニュアルや FAQ 等の最新情報に基づき、生成 AI が高精度な回答を提示します。まずは、あいおいニッセイ同和損保の代理店向けのコンタクトセンターにおいて、毎月 4,000 件以上受け付けている代理店専用システムのログインや接続操作に関する照会の半減を目指します。



### 3. 開発における両社の役割

 <p>あいおいニッセイ同和損保 MS&amp;AD INSURANCE GROUP</p>	代理店が業務を自己完結できるマニュアルや FAQ 等のナレッジの作成 および活用ノウハウ取得に向けた環境整備
 <p>DNP 大日本印刷株式会社</p>	FAQ チャットボットの開発、運用、および生成 AI のチューニング

### 4. 今後の展開

今後は、代理店から入力される質問内容を踏まえて、AI の学習モデルや利用状況に応じて、細かく生成 AI をチューニングすることで、回答精度を向上させ\*<sup>3</sup>、対応領域の拡大を図っていく予定です。

\*<sup>3</sup> 技術提供: 株式会社 Archaic

以上