

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

hatGPTを含む大規模言語モデルの活用が進んでおり、情報収集、資料作成、問い合わせ対応などさまざまな用途で既に利用が始まっている。保険業界におけるチャットボットの利用

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

界において欠かせないツールの一つとなっている。業務利用におけるChatGPT・チャットボットの課題

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ら

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搭載で変わるチャットボットの役割

の問い合わせが対象となり、最後にSTEP3は、保険会社とお客さま、代理店とお客さま間の利用を想定している。ChatGPTとチャットボットはどちらも魅力的なツールだが、単独では力不足な場面が見られる。ChatGPTの業務利用における課題としては、独自性のある情

報を持たない点や回答の正確性が挙げられる。ChatGPTは汎用的な情報を参照し、質問自体を学習しないため、独自の情報を参照させるためには別途手段が必要である。一方で、チャットボットの業務利用における課題としては、解釈性が低い点やデータ構造化の負荷が挙げられる。使いやすいチャットボットを実現するためには、FAQやシナリオを構造化する必要があり相応の労力がかかる。また、ユーザー側から見ると、所定の選択肢が提示されるため、求める情報とのズレが生じることがある。

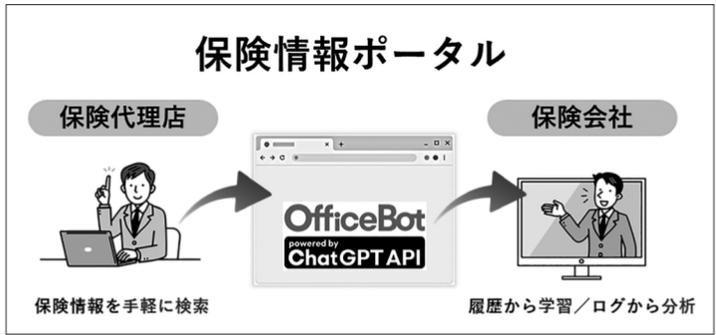
## ChatGPT×チャットボットの将来像

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

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

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

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



「保険情報ポータル」イメージ図

ceBot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。

EP2の保険会社と代理店間での利用に特化した新たなGPTソリューション「保険情報検索ポータル」の構想を進めている。これは、代理店が素早く正確な情報を取得できるDX環境を目指し、コミュニケーションコストを削減することを目的としている。代理店にとっての問い合わせストレスを軽減し、保険会社は管理コストを抑えながら代理店営業のフォロワーとして活用できる。併せて問い合わせのログの蓄積とデータ活用も計画している。さらに、このモデルは将来的にSTEP3、つまり保険会社とお客さま間、代理店とお客さま間での利用も展開できると考えられる。

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。

【畔柳主税(あぜやなぎ・ちから) 氏のプロファイル】

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)