

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③



銀行向けオンライン研修の様子（左：執筆者の中村、右：永津）

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

弊社の生命保険証券分析システムは銀行の現場にも進出し、現在39行まで利用が広がっている。保険の営業の方の苦勞としては、「販売施策を現場に徹底する研修が大変だ」という声を聞く。この問題を解決する切口としてAIの活用に取り組んでいる銀行担当の中村から、レポートしてもらおう。

銀行窓販研修の負担と悩み

銀行本部担当者の方との面談やアンケートでは常に、「研修してもすぐに担当が他部署に異動してしまつて……」「習熟レベルごとに研修内容を考えなければいけないので時間が足りない」「うちの部署は人が足りなくて」との声をよく耳にする。

銀行窓販の現場研修でAIを活用できるか？

課題を三つに整理

まず、冒頭で挙げられた銀行窓販における研修の課題について簡単に整理する。

一つ目は、銀行は金融機関の中では特に多様な業務を扱っており、それ

「ホールセラー（ソリシタ）のプレゼン・説明のスキルを育成するのむと苦勞」といったような反応を見る。今回はこれらの課題や負担に対して、AI活用機会というのを考えてみたい。

「mimik」ではすでに録画されている講師の見本ロープレを閲覧し、システムから自動的にフィードバックを受けることができる。そのためアウトプットも早い。研修後に追加質問があっても、わざわざ担当ホールセラーに連絡を取って聞くという行員は多くはない。即効性が高く使ってみてほしいニーズは高いのではないかと想像する。

弊社のAI活用検討状況

前述のとおり、弊社は早くから社内利用専用ChatGPTを利用できている。このChatGPTを利用して、顧客から会話を引き出せている。顧客から会話を引き出せているか、客観的に面談を振り返ることができ、そのため、顧客面談をそのまま研修・反省材料として生かすことができ、上司や同僚に見せることでアドバイスも得られる。

このように研修は常に課題として挙げられるが、近年ではAIを活用することで、ある程度は解決可能な状況になってくると思われる。しかし、AIの活用には保険に関するノウハウ、データの蓄積が重要になってくる。弊社としては、今後も保険に関するノウハウをさらに磨き、サービスとして提供ができるようにすることで、保険販売の研修の一助となるよう鋭意努力していきたい。

【畔柳主税（あぜやなぎ・ちから）氏のプロフィール】
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。持味は企業コラボ。（毎月第4水曜日掲載）



ロープレAI「mimik」イメージ

まず取り上げるのは株式会社ヒアスが提供している「mimik」と呼ばれるロールプレイング（ロープレ）AIだ。「表現力」「暗黙知を数値化」をテーマに構築されている。機会があったら、ヒアス担当者から説明を受けたが、ロープレ研修の難しさである「アウトプット」と「フィードバック」を見事に解決できていると感じた。

まず取り上げるのは株式会社ヒアスが提供している「mimik」と呼ばれるロールプレイング（ロープレ）AIだ。「表現力」「暗黙知を数値化」をテーマに構築されている。機会があったら、ヒアス担当者から説明を受けたが、ロープレ研修の難しさである「アウトプット」と「フィードバック」を見事に解決できていると感じた。

まず取り上げるのは株式会社ヒアスが提供している「mimik」と呼ばれるロールプレイング（ロープレ）AIだ。「表現力」「暗黙知を数値化」をテーマに構築されている。機会があったら、ヒアス担当者から説明を受けたが、ロープレ研修の難しさである「アウトプット」と「フィードバック」を見事に解決できていると感じた。