

## 生成 AI を活用した「お客様の声」の分類・分析の高度化

東京海上日動あんしん生命保険株式会社(取締役社長 川本 哲文、以下「当社」)は、日本アイ・ビー・エム株式会社(代表取締役社長執行役員 山口 明夫、以下「日本 IBM」)とともに、生成 AI を活用した「お客様の声」の分類・分析モデルを新たに開発しましたのでお知らせします。

当社は、2025年3月31日以降、本モデルを本格的に導入し、コールセンターや会社ホームページ等からいただいたご不満やご要望等の「お客様の声」の分類・分析を高度化することで、より一層、お客様の声を「お客様本位の業務運営」に活かしてまいります。

### 1. 背景

当社ではコールセンターや会社ホームページ、営業店等に寄せられる年間 18,000 件におよぶ「お客様の声」を「お客様本位の業務運営」に活かしてまいりました<sup>※1</sup>。

近年、社会環境の不確実性が高まり、変化のスピードが加速する中で、お客様のニーズもより多様化し拡大しています。そのような中、今後は「お客様の声」をさらに高い解像度で捉え、迅速に当社の商品・サービスやビジネスプロセスに反映させる重要性が高まっています。

これまで当社にお寄せいただいた「お客様の声」は、社員が毎日内容を確認し、手作業で分類を行い、業務改善やサービス品質の向上に活かしてまいりました。一方で、手作業による作業時間の増加や人的判断に伴う分類のばらつき、重要キーワードの抽出等に課題がありました。

※1 [「お客様の声」に基づき開発・改善した主な具体例](#) | 東京海上日動あんしん生命保険 ([tmn-anshin.co.jp](http://tmn-anshin.co.jp))

### 2. 「お客様の声」の分類・分析モデルの概要

当社は日本 IBM とともに、「お客様の声」の分類・分析モデルの開発に向け、2 段階に亘る実証実験を行いました。

第 1 段階の実証実験では、2024 年 7 月から約 2 か月間、自然言語検索<sup>※2</sup> や日本 IBM の watsonx.ai<sup>※3</sup> を活用したデータサイエンス手法<sup>※4</sup> を用い、「お客様の声」の分類・分析の実証実験を行いました。その結果、生成 AI を活用することで、分類に要する作業時間の大幅削減と同時に、正確かつ平準的な分類が実現しました。

第 2 段階の実証実験では、2024 年 10 月から約 2 か月間、重要キーワードの正確な抽出や、キーワードを基にした関連性を可視化する機能、「お客様の声」の多角的な分類、ハッシュタグを自動生成・分類する仕組み等について実証実験を行いました。その結果、「お客様の声」の内容やトレンドを即時に把握できるようになり、分析の迅速化・高度化が実現しました。

当社は 2025 年 3 月 31 日より、第 1 段階の実証実験を経たモデルを本格的に導入し、お客様にとってわかりやすい商品・サービスの開発やビジネスプロセスの進化、お客様対応力

の向上に活用することで、より一層「お客様本位の業務運営」に取り組んでまいります。

※2 日常的に使う言葉や文章を用いて情報を検索する技術です。専門的なキーワードを知らなくても簡単に必要な情報を見つけることができます。

※3 IBM の AI プラットフォーム「watsonx」の中核を担い、AI モデルの開発やトレーニングが可能です。利用者は統合開発スタジオとデータサイエンスツールにより、迅速な AI 活用を実現できます。

※4 本取組みにおけるデータサイエンス手法では、最新の生成 AI 技術と情報検索技術 (RAG: Retrieval-Augmented Generation) を組み合わせることで、「お客様の声」の分類・分析を実現しています。

### **3. 今後の展開**

2025 年度以降、第 2 段階の実証実験を経たモデルを本格導入するとともに、「お客様の声」をご契約データ等と組み合わせ、お客様の属性や商品種類ごとにより詳細な分析を行う等、活用範囲を拡大する予定です。

今後も日本 IBM との協業を通じて、「お客様の声」の分類・分析モデルの更なる高度化に取り組み、「お客様の声」を起点とした「お客様本位の業務運営」の更なる進化につなげてまいります。

以上