



2024年10月23日  
太陽生命保険株式会社  
ネオス株式会社  
株式会社NSD

## 生成 AI を活用した生命保険募集プロセスに関する 共同実証実験を実施

太陽生命保険株式会社(以下 太陽生命)はネオス株式会社(以下 ネオス)、株式会社NSD (以下 NSD) と共に、2024年1月~9月にかけて、生成 AI を活用した生命保険募集プロセスの実証実験(以下 本実証実験)を実施しました。

### 1. 背景と目的

太陽生命は最新技術を活用した新たな営業手法の実現を目的として、生成 AI を活用した生命保険募集プロセスの実現可能性を確認すべく、下記の実証実験をネオス・NSDとそれぞれ共同で実施しました。

- (1) 生成 AI による会話を通じた情報収集と、外部システムとのデータ連携 (ネオス)
- (2) お客様の要望にもとづく、生命保険プランの自動修正 (NSD)

### 2. 本実証実験の内容と成果

本実証実験は9か月間にわたり、下記の観点において検証を実施いたしました。

- (1) 生成 AI による情報収集、外部プログラムとのデータ連携

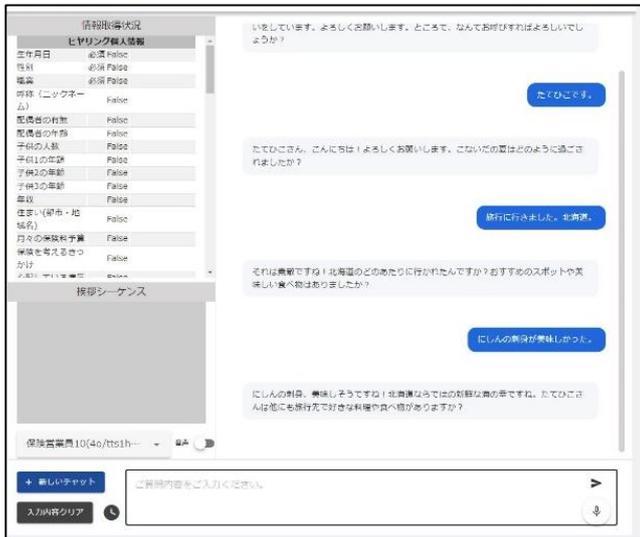
生成 AI を活用し、お客様と生命保険募集に関する会話対応 (テキスト・音声) を実施できるか、また生成 AI が会話から取得した情報と、外部システムが持つ商品提案情報を相互に連携できるか検証を行いました。

具体的には対話シナリオを作成し、生成 AI のプロンプトに組み込んで営業現場での対話 (主に情報収集プロセスやニーズ喚起、商品提案) を想定した対話モデルを構築しました。さらに保険設計に必要なお客様情報を生成 AI が外部プログラムに連携し、外部プログラムが作成した保険プランを、生成 AI がお客様に提案する対話モデルを構築いたしました。そして対話モデルがお客様情報をヒアリングできたか、生成 AI と外部

プログラムとの情報連携の精度につき評価を実施しました。

その結果、将来の商用利用を想定した、より具体的な検討に進めるとの結論に至りました。

(ご参考) 対話検証用画面インターフェース

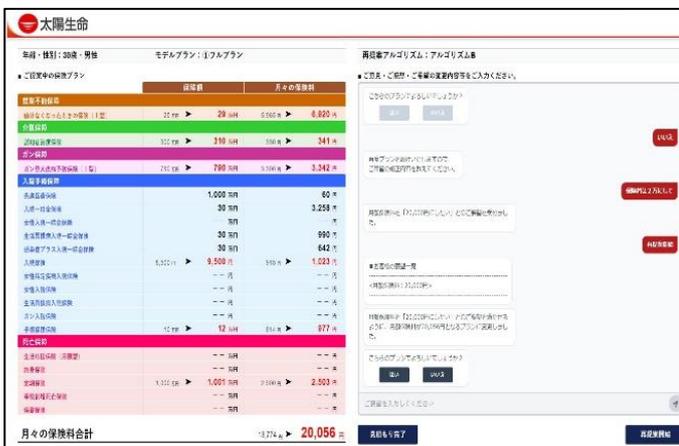


(2) お客様要望にもとづく、生命保険プラン自動修正

当社の保険組曲 Best はお客様のニーズに合わせ、28 種類の保障（単体の保険）を組み合わせたオーダーメイドの保険です。今回の実証実験では、提案しているプランに対するお客様の様々なお要望を生成 AI が収集し、お客様の性別・世代に合わせた保障の水準を提案したり、お客様が想定している保険料予算に合わせるなど、お客様の指向を反映させたプラン調整を自動で行う AI を作成、検証しました。

その結果、将来の商用利用を想定した、より具体的な検討に進めるとの結論に至りました。

(ご参考) 対話検証用画面インターフェース



### 3. 今後の展開

今回の検証においては、最新技術を活用した新たな営業手法の実現に向けて一定の成果は得られたものの、AI の反応速度や悪意のある問いかけに対する反応、ハルシネーション（注）などの対策についてはさらなる検討が必要であるとの結論に至りました。

太陽生命は、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新たな営業手法を検討していく予定です。

ネオスは、最先端の技術を駆使した AI による新たな営業手法の実現に向けて、引き続き課題解決をサポートしていく予定です。

NSDは、人と社会に役立つ IT ソリューションの創造・提供に向け、AI・DX 技術を活用し、太陽生命の検討を引き続き支援していく予定です。

（注）ハルシネーション：生成 AI が事実に基づかなかつたり、事実に反する回答を生成してしまうこと。

#### 本件に関するお問い合わせ先

太陽生命保険株式会社

広報部

[taiyo-koho@taiyo-seimei.co.jp](mailto:taiyo-koho@taiyo-seimei.co.jp)

ネオス株式会社

総務部 広報チーム

[info@neoscorp.jp](mailto:info@neoscorp.jp)

株式会社NSD

金融事業本部 第二事業部

[fin-div2@nsd.co.jp](mailto:fin-div2@nsd.co.jp)