

News Release

2023年5月10日

株式会社日立ソリューションズ

明治安田生命がコールセンターなどに寄せられた問い合わせ分類業務に「活文」を導入

株式会社日立ソリューションズ（本社：東京都品川区、取締役社長：山本 二雄／以下、日立ソリューションズ）は、明治安田生命保険相互会社（本社：東京都千代田区、取締役 代表執行役社長：永島 英器／以下、明治安田生命）に、自然言語処理 AI で大量のテキストデータを高精度に分類する「活文 知的情報マイニング」を導入し、コールセンターなどへの問い合わせを分類する業務に適用されています。

明治安田生命は最適な商品と質の高いサービスをお客さまに提供するため、コールセンターなどに寄せられる問い合わせの分類・集計を行って、多くの手間がかかっていました。

「活文 知的情報マイニング」は、企業が所有する教師データ^{*1} を分類モデルとして学習させる Google 社の「BERT^{*2}」を搭載し、自然言語処理 AI が高精度な解析・分類を支援します。明治安田生命は、コールセンターなどに寄せられる問い合わせの分類に「活文」を適用し、業務負担の軽減に取り組んでいます。

日立ソリューションズは、コールセンター業務以外にもさまざまな業務へ適用拡大できるように、汎用的な Web 画面も開発し提供しています。現場の職員自身が、画面操作で分類モデルの作成やモデルを用いた分類作業を行えるようになり、簡単に業務適用できます。日立ソリューションズは今後も、最新の自然言語処理 AI の業務適用を支援することで、企業のデジタルトランスフォーメーション（DX）の推進を支援していきます。

*1 機械学習を行う時に予め与えられる例題と答えとなるデータで、企業が業務の中で蓄積した情報をもとに作成する

*2 Google 社の研究チームが公開した、Web で公開された大量の自然言語データを事前学習したモデルに少量の教師データを追加学習させる手法



図 「活文 知的情報マイニング」を活用した問い合わせ分類のイメージ

■ サービス導入の背景

明治安田生命は「確かな安心を、いつまでも」という経営理念のもと、常にお客さまに最適な商品と質の高いサービスを提供することを販売・サービス方針に掲げています。同社はその一環で、お客さまからコールセンターなどに寄せられた問い合わせや質問をカテゴリ別に分類して集計しています。

問い合わせは、同じ分類でも言葉や文章表現が異なることに加え、お客さまの情報が含まれるため、セキュリティも担保する必要があります。明治安田生命では、問い合わせを決められたカテゴリへの確に分類する業務に多くの手間がかかっていました。そこで、明治安田生命は、「活文 知的情報マイニング」を導入し、セキュリティを担保しながら、分類精度の向上と業務負担の軽減を図ることになりました。

明治安田生命は、導入前に検証テスト（PoC：Proof of Concept）を実施して分類精度を確認をするとともに、コールセンター業務以外への適用も見据えて導入を進めています。

■ 導入目的

1. 膨大な問い合わせの分類にAIを適用し、業務負担を軽減
2. AIによる高精度の分類で、個人のスキルに依存することなく、分類精度を均一化
3. 現場の職員自身でほかの業務にも適用範囲を拡大できるよう、汎用的なWeb画面を個別開発し、さらなる業務負担の軽減を推進

■ お客さまからのコメント

明治安田生命 デジタル戦略部 デジタル開発サポートG 松永 智充氏より、コメントをいただいております。

「『活文 知的情報マイニング』の導入にあたり、日立ソリューションズから多くのサポートを受けました。PoCを実施した際は、分類済みテキストデータ（過去のデータ）約60,000件を使用し、教師データとして使いましたが、かなり難易度の高い分類だったため、いろいろな相談に乗ってもらいました。また、分類モデルの作成・分類するファイルの指定などを現場の職員が簡単に行えるように、Web画面のアドオン開発をお願いしています。今後も、当社の挑戦に寄り添った継続的な支援を期待しています。」

■ 「活文 知的情報マイニング」紹介 URL

URL：<https://www.hitachi-solutions.co.jp/katsubun/sp/cin/>

■ 導入事例紹介のサイト

URL：<https://www.hitachi-solutions.co.jp/katsubun/case46/>

■ 商品・サービスに関するお問い合わせ先

URL：<https://www.hitachi-solutions.co.jp/inquiry/>

- ※ 活文は、株式会社日立ソリューションズの登録商標です。
- ※ 記載の会社名、製品名は、それぞれの会社の商標もしくは登録商標です。

