



2024年4月30日

太陽生命保険株式会社
NTTコミュニケーションズ株式会社

太陽生命と NTT Com、生成 AI を活用した アバターによる生命保険募集の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)と NTT コミュニケーションズ株式会社(以下 NTT Com)の2社は、2024年1月～3月にかけて、生成 AI を活用した De-Identification Ltd. 社(以下 D-ID 社)の AI アバターによる生命保険募集の実証実験(以下 本実証実験)を実施しました。

1. 目的

太陽生命と NTT Com は共同で、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 を活用したアバターによる生命保険募集において、下記の実証実験を実施しました。

- ・ D-ID 社のアバターを用いた AI アバターの外観や動作の評価
- ・ 大規模言語モデルによるシナリオを組み込んだ対話内容の評価

2. 本実証の内容と成果

本実証実験は3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 による対話精度の検証

生成 AI を活用することで、お客様と生命保険募集に関する会話対応を実施できるか、また募集に必要な情報を収集できるか検証を行いました。具体的には、保険営業における対話シナリオや FAQ 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)を想定した対話モデルを構築しました。そして、提案内容を作成するにあたり対話モデルが必須事項をヒアリングできたか、対話の精度、応答速度など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。

(2) 生成 AI によるアバターイメージの検証

AI アバターが人間の様に動作し、お客様に対して自然かつ印象良く発話、応対ができるか検証を行いました。具体的には D-ID 社の生成 AI (『Creative Reality Studio』) を活用し、実在の社員を元にした動画アバターを生成、外観や動作などを評価しました。その結果、人間としての自然な動作、応答速度などにおいて、実業務における顧客接点として本アバターを活用できる可能性があるとの結論に至りました。

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 アバター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。

NTT Com は、「共創」を実現するパートナーとのネットワーク、そして AI 技術を活用し、太陽生命の検討を引き続き支援して参ります。NTT グループが推進する大規模言語モデル「tsuzumi」の活用も視野に入れながら、お客様の事業拡大に貢献いたします。

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

(ご参考) D-ID 社について

D-ID 社は、アップロードした人物の画像またはビデオからリアルなアバターを生成する最先端の AI サービスを提供している企業です。生成したアバターは、発話に応じて、顔や手を動かしたり、喋らせたり、感情表現をさせることができます。

NTT グループとは、これまでに資本提携や業務提携を行っており、日本における事業展開を共同で進めています

(ご参考) 評価対象とした AI アバター

