

2025年7月1日

損害保険ジャパン株式会社

## 生成 AI を活用した照会回答支援システムを全国の営業店で利用開始

損害保険ジャパン株式会社（代表取締役社長：石川 耕治、以下「損保ジャパン」）は、代理店と営業店、営業店と本社間の照会回答業務の効率化を目的として、生成 AI の大規模言語モデル（LLM）を搭載した照会回答支援システム「おしそん LLM<sup>※1</sup>」を 2025 年 6 月に全国の営業店や本社に向けてリリースしました。

最先端の生成 AI 技術を活用し、営業店や本社における照会対応業務の効率化を図ることで、社員の生産性向上およびお客さま・代理店へのより良い商品・サービスの提供を目指します。

※1 「おしそん LLM」は、社内ナレッジ検索システム「教えて！SOMPO」の略称と LLM を組み合わせたものです。

### 1. 背景・目的

損保ジャパンは、散在する Q&A 等を自然文で横断検索し、解決できない場合はそのまま本社に照会できるナレッジ検索システム「教えて！SOMPO」の利用を 2017 年に開始しました。これにより課題解決力は向上しましたが、「教えて！SOMPO」内での照会は年間 67 万件に上り、回答業務の効率化・負荷軽減が新たに大きな課題となっていました。

この課題解決を図るため、2023 年から「おしそん LLM」の開発を開始し、2024 年度に一部の営業店と本社でトライアルを実施しました<sup>※2</sup>。このトライアルにおいて、「おしそん LLM」が回答可能な照会（全体の約 6 割相当）に対して約 4 割の業務時間削減効果が認められたため、全国の営業店で利用を開始することにしました。

※2 2024 年 10 月 22 日ニュースリリース

「大規模言語モデルを活用した照会回答業務の効率化トライアルの実施」

[https://www.sompo-japan.co.jp/-/media/SJNK/files/news/2024/20241022\\_1.pdf?la=ja-JP](https://www.sompo-japan.co.jp/-/media/SJNK/files/news/2024/20241022_1.pdf?la=ja-JP)

### 2. 「おしそん LLM」の概要

「おしそん LLM」は、損保ジャパンが保有する膨大なマニュアルや Q&A データなどを学習し、照会内容に最適な回答を自動生成するシステムです。本システムは、エンジニアを中心とした内製チームで開発しており、ユーザーの改善要望や利用ログの分析等に応じスピーディーにシステムを改善することが可能であり、トライアル前からシステムの改善を重ねてきました。

本システムでは、生成 AI が作成した回答案および参照先資料が画面に表示されます。回答者は、その内容をもとに回答を作成することができ、ハルシネーションリスク（AI が誤った情報をあたかも正しいかのように提示するリスク）を抑えつつ回答作成業務の効率化を図ることで、照会対応における業務時間を削減します。

＜利用画面イメージ＞

**おしそん回答画面**

**おしそんLLM画面**

- 1 照会内容の表示**  
回答案の作成条件として使用、変更して回答案の再作成も可能 (対象となる保険種目は自動車保険/傷害保険/賠償責任保険)
- 2 回答案の作成**
- 3 回答案の表示**
- 4 回答案の貼り付け**
- 5 根拠資料を確認**

＜「おしそん LLM」を活用した業務効率化のフロー＞



3. 今後について

今回のリリース後も、蓄積される照会回答データから学習サイクルを回すことで、回答精度の向上を目指します。

また、「おしそん LLM」の対象範囲 (保険種目や参照先資料) の拡大、メンテナンス業務の効率化を進めることで、より多くの場面で利用できるように機能を向上していきます。これらの向上により創出された時間を利用してお客さまへのより良い商品・サービスの提供につなげていきます。

以上