

2026年1月21日

損害保険ジャパン株式会社

## 生成AIを活用した代理店業務品質評価システムのリリース

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、2026年度に損害保険業界共通で開始される「代理店業務品質評価制度」の運営に先立ち、委託代理店の態勢整備の状況等を定性的に評価・判定するためのシステムを開発、2025年12月に運用を開始しました。本システムは、Palantir Technologies Japan 株式会社（CEO：大原 克之、以下「Palantir」）とともに、Palantir のデータ統合基盤「Palantir Foundry<sup>※1</sup>」およびAI基盤「Palantir AIP (Artificial Intelligence Platform)<sup>※2</sup>」を活用した生成AI搭載システムです。

### 1. 背景

2026年度から代理店業務品質評価を行う損害保険業界共通の枠組みとして、一般社団法人日本損害保険協会が主催する「代理店業務品質評価制度」の運用が始まります。

損保ジャパンでは、損害保険業界を取り巻く環境変化に対応し、お客さま本位の業務運営を実現するため、本制度運用開始に先駆けて、委託代理店の態勢整備状況を評価する仕組みを代理店手数料ポイント制度に導入しています。

態勢整備状況の評価・判定にあたっては、代理店の組織的なP D C Aサイクルの構築状況を定性的に判定する仕組みで展開しています。

### 2. 代理店業務品質評価システム

代理店業務品質評価は、代理店から提出された資料等をもとに、あらかじめ設定した項目と基準に沿って損保ジャパンの社員が判定を行います。

本システムでは、システム上に資料をアップロードすることで、複数の社員が複層的に判定を行うことができるほか、LLM（大規模言語モデル）を使用した生成AIが一次判定を行い、社員が確認する機能を導入しています。

業務システムと生成AIを同一プラットフォーム上で構築することにより、社員による判定作業の誤りや判定結果のバラツキを抑制するとともに、判定業務に伴う社員の作業時間短縮を実現します。

### 3. 今後の展開

同システムは、2025年度の取組評価項目における定性判定から利用を開始し、順次機能を拡張したうえで、2026年度から本格展開が開始される業界共通の「代理店業務品質評価制度」の損保ジャパンでの運用にも活用していきます。これにより、代理店から提出された自己チェック結果に対するフィードバックの目線の統一や精度の向上を図り、代理店との対話や指導の質の向上を目指します。

※1 Palantir Foundry

様々なシステムに分散した大規模データを統合管理するPalantirのプラットフォームです。

※2 Palantir AIP

企業や公的機関が自らのガバナンスとセキュリティのもとで、LLMやAIエージェントを業務プロセスに安全に組み込み、運用するためのPalantirのプラットフォームです。役割に応じた権限管理や運用統制、ヒューマン・イン・ザ・ループ設計を備えており、Palantir Foundryと連携することで、組織内のデータ分析や業務自動化のためのAI活用を短期間で実現します。

以上