

生成 AI を活用した照会回答システムを導入

朝日生命保険相互会社（代表取締役社長：石島健一郎 以下、当社）では、社内業務の効率化・生産性向上を目的に、株式会社 PKSHA Workplace（代表取締役：佐藤哲也 以下、PKSHA 社）が提供する照会回答システムを導入し、生成 AI を活用した RAG 技術※¹の業務利用に向けた検証を開始しました。

今後、特定部門での検証を終え、精度や活用方法の調整を行ったうえで、2025 年 4 月に本社と営業所が双方向で使える AI 窓口の設置を目指します。

※1：RAG とは Retrieval Augmented Generation の略。検索拡張生成と言われ、自社の業務文書・規程などのテキストデータから関連情報を検索し、その情報を基に回答を生成する技術。

導入の背景

当社では 2021 年より営業現場から本社への問い合わせに対する迅速な回答対応の促進や本社業務の削減を目的に FAQ システム※²を導入していましたが、国内の生産年齢人口の減少や今後の当社の内勤職員数の推移からナレッジマネジメントに係る更なる業務効率化が必要と考えており、その実現に向け PKSHA 社が提供する照会回答システムの導入にいたしました。

※2：FAQ（よくある質問）と回答をデータベース化し、検索できるようにすることで、ユーザー自身による自己解決を促すシステム。

照会回答システム（PKSHA AI ヘルプデスク）とは

- ・「PKSHA AI ヘルプデスク」は AI チャットボットによる自動応答と有人チャットを組み合わせた照会回答システムです。
- ・ 現行システムと同機能の FAQ 型チャットボットに加え、生成 AI が事前に登録した社内ドキュメントを検索して回答を生成するドキュメント型チャットボットにより、ユーザー自身の自己解決範囲が拡大します。
- ・ また、これらの自動応答エンジンで解決できない場合はシームレスに有人チャットに遷移されます。



現時点で業務遂行に必要なマニュアル類や事務手続要領書といった社内ドキュメントの数は 3,500 を超えており、これらの社内ドキュメントを調べる作業を生成 AI に代替させることで全社的に情報検索業務を削減し、生産性向上に向けた取り組みを進めてまいります。

以上