

2023年7月13日
住友生命保険相互会社

生成系 AI を活用した新たな顧客価値創造や生産性向上の取り組み

～ 1万人の職員に導入 「人」と「デジタル」の融合で ウェルビーイングサービスの創出へ向けて加速～

住友生命保険相互会社（取締役 代表執行役社長 高田 幸徳、以下「住友生命」）は、生成系 AI チャットシステム（Sumisei AI Chat Assistant、以下「本システム」）を、7月18日より本社・グループ会社の職員約1万人を対象に運用開始予定です。本システムを通じて日常業務の生産性向上を図るほか、お客さま向けサービスの開発・更なるレベルアップに活用していきます。

住友生命は、「住友生命グループ Vision2030」の中で掲げる全てのステークホルダーの「ウェルビーイング^{※1}」実現に向け、従来の保険会社の姿に留まることなく、“住友生命「Vitality」をはじめとした、さまざまなよりよく生きるサービス「WaaS (Well-being as a Service) ^{※2}」を創出・提供することを目指しています。職員がデジタル・ITに関する知識やスキルを身に付け、さらに生成系 AI システムを活用することで、新たなウェルビーイングサービスの創出に向けた取り組みを加速していきます。

※1 「健康」に対する新たな価値観であり、「身体的・精神的・社会的・経済的に幸せと感じる状態」、ひいては「そうあるための行動、選択、ライフスタイルを積極的に追求すること」です。

※2 Vitality 健康プログラムを中心とするウェルビーイングに資するサービスエコシステムのことです。

1. 主な利活用シーン

a. Vitality のレベルアップや、WaaS の新規事業創造等への活用

以下のようなサービスの実現に向けた検討や開発に活用。

- ・お客さまの健康、運動データと生成系 AI システムを組み合わせた「パーソナルアドバイス機能」等を Vitality アプリに実装
- ・一人ひとりに最適な WaaS を提案する機能等をお客さま向けアプリに実装

b. 文章や資料の作成等、日常業務の生産性向上

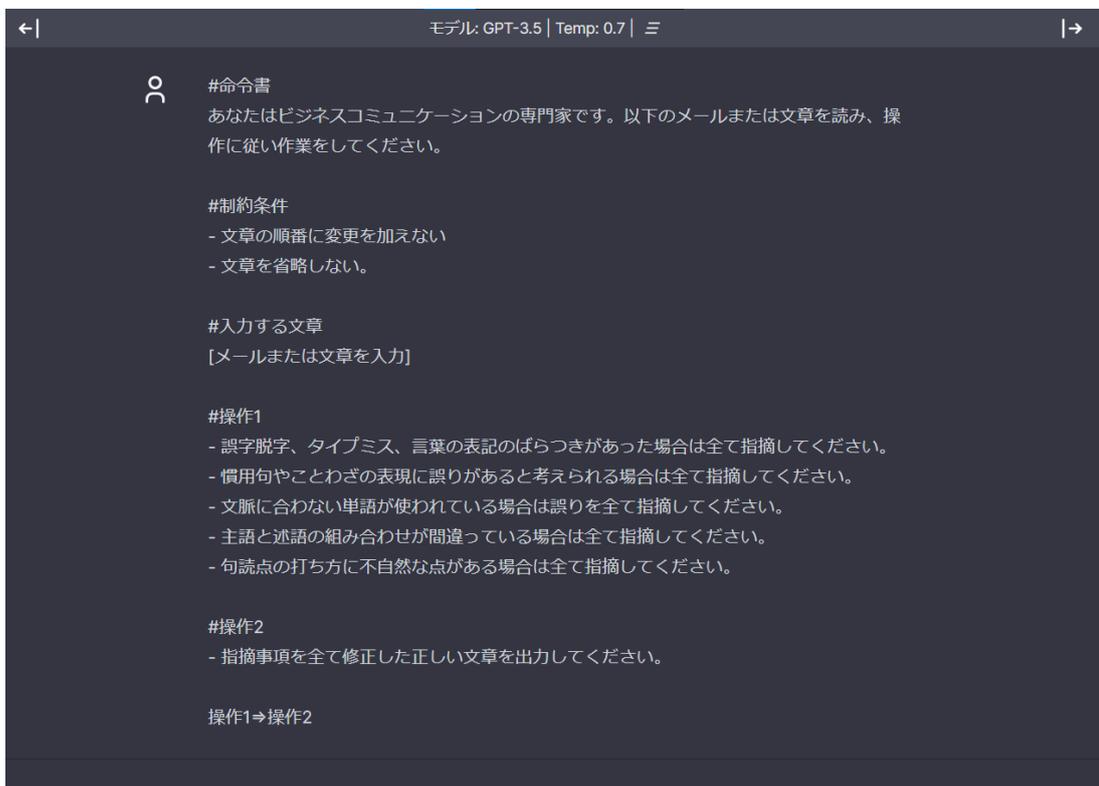
- ・企画書等の文章の作成の他、文章の要約、添削
- ・FAQ の作成
- ・Excel マクロの作成、チェック

2. 本システムの概要と特徴

本システムは、Microsoft Azure 上の「Azure OpenAI Service」の機能を活用して住友生命専用に構築した ChatGPT をベースとする生成系 AI チャットシステムです。ChatGPT と同様、利用者が入力した質問に対して、人間のように自然な対話形式で AI が回答する機能を有します。

生成系 AI チャットシステムの能力を引き出すためには、質問・命令文（以下「プロンプト」）の入力方法が非常に重要になるため、精度の高い回答を引き出すための住友生命独自のプロンプト雛形を開発し、経験の少ない職員でも本システムを効率的に活用できる環境を整えています。

<本システムのデモ画面：プロンプトの事例>



また、プロンプトの作成・活用スキルに関する社内認定制度を設け、「プロンプトプロフェッショナル」などの呼称でデジタルバッジを付与し、本システム活用のモチベーションを高めていきます。

加えて、入力情報の学習や2次利用がなされないよう、セキュリティ・コンプライアンスにも配慮しました。また、社内運用にあたっては、機密情報の入力や著作権への注意などを含めたルール・ガイドラインを作成し、職員が安心して活用できる環境を整えました。

これらは、周辺環境の変化に合わせて継続的に改善を続けていきます。

—なお、このニュースリリースは本システムを活用して作成したものです。—

今後も、住友生命は「人」と「デジタル」の融合により新しい価値を創造し、お客さまの人生を豊かにするために、生成系 AI を活用した変革に積極的に取り組んでいきます。急速に変化し続ける社会・環境の中において、全てのステークホルダーのウェルビーイングに貢献するために、引き続き進化を続けていきます。

以上