住友生命 Vitality NEWS RELEASE

2026年11月2日
住友生命保険相互会社

Vitality会員500万名を見据え、人とAIで会員サポートを進化

～AIが聞き返すVitality AIチャットで一人ひとりの困りごとに応じた回答へ～

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、Vitality会員へのサポートを高度化するため、livepass株式会社が提供（代理店：TOPPAN株式会社）する生成AIを活用したFAQソリューション「livepass QA（住友生命での名称は「Vitality AIチャット」）」を2026年10月から導入しました。

Vitality AIチャットは、「ポイントが反映されない」などの質問に対し、生成AIが追加で質問することで、お客さまが本当に知りたい内容を絞り込む“聞き返すAI”です。また、生成AIが回答を自由に生成するのではなく、事前に用意したFAQの範囲から回答を提示することで、生成AIの利便性を活かしながら、ハルシネーションのリスクを回避します。

Vitalityの会員数は2026年３月末時点で約240万名となっており、2030年には500万名への拡大を目標にしています。住友生命は、会員数の拡大を見据え、AI・デジタルによる迅速な自己解決と、人による個別性の高いサポートを組み合わせた会員サポートの構築を目指しています。

住友生命グループは、ウェルビーイングインフラ企業として保険の役割・価値を拡げ、万一の保障にとどまらず、お客さまのウェルビーイングに貢献していくという「拡・保険」の考え方のもと、様々な商品・サービス・取組みを提供しています。本取組みを通じて、Vitalityをより安心して利用できる環境を整え、お客さま一人ひとりの健康増進とウェルビーイングの向上に貢献してまいります。

１．Vitality会員500万名時代に向け、増加する問合せへの対応を進化

Vitalityは2018年の提供開始以降、会員数の増加やVitality健康プログラム・リワードの進化などに伴い、お客さまからの問合せも増加しています。

住友生命では、2024年４月からAIチャットボットを導入し、2025年４月にはVitalityアプリにヘルプセンターを開設するなど、お客さまご自身でも疑問を解決できる環境を整備してきました。こうした自己解決ツールは現在１日15,000件を超えて利用されています。

一方、「ポイントが反映されない」といった質問では、お客さま自身が原因や状況を整理して質問することが難しく、一問一答型のチャットボットでは適切なFAQにたどり着けない場合がありました。

Vitalityの会員数が2030年に500万名まで拡大することを想定する中、こうした課題に対してAI・デジタルで、より迅速かつ適切な情報にたどり着ける環境を充実させるとともに、人による支援が必要なお客さまには人ならではのサポートを提供することが重要と考えています。

こうしたことから、お客さまの意図を絞り込みながら適切な回答を提示できるVitality AIチャットの導入に至りました。

２．“うまく質問できない”ときも、AIが聞き返して困りごとを特定

ａ．内容や意図を特定しづらい質問にAIが「聞き返す」

Vitality AIチャットでは、お客さまからの最初の質問だけでは内容や意図を特定しづらい場合、より適切な回答を導くため、AIが追加の質問を行います。

例えば、「ポイントが反映されない」という質問に対し、「どのポイントが反映されていませんか」「歩数計測アプリに歩数は反映されていますか」などと追加で確認します。お客さまとのやり取りを通じて状況を絞り込み、適切なFAQへ案内します。

また、質問表現を多様化・補強する「質問拡張機能」により、同じ意味を持つさまざまな表現や、お客さまの状況・悩みなどをデータとして補強し、チャットボットの質問理解の精度向上を図ります。

ｂ．生成AIの理解力を活かしながら、回答は用意したFAQから提示

生成AIの活用では、事実と異なる情報をもっともらしく生成する「ハルシネーション」が課題の一つです。

今回導入するVitality AIチャットは、大規模言語モデル（LLM）をお客さまの質問内容や意図の理解などに活用する一方、回答は事前に用意したFAQの範囲から提示します。

生成AIに回答内容を自由に生成させないことで、AIの理解力を活かしながら、ハルシネーションのリスクを回避します。

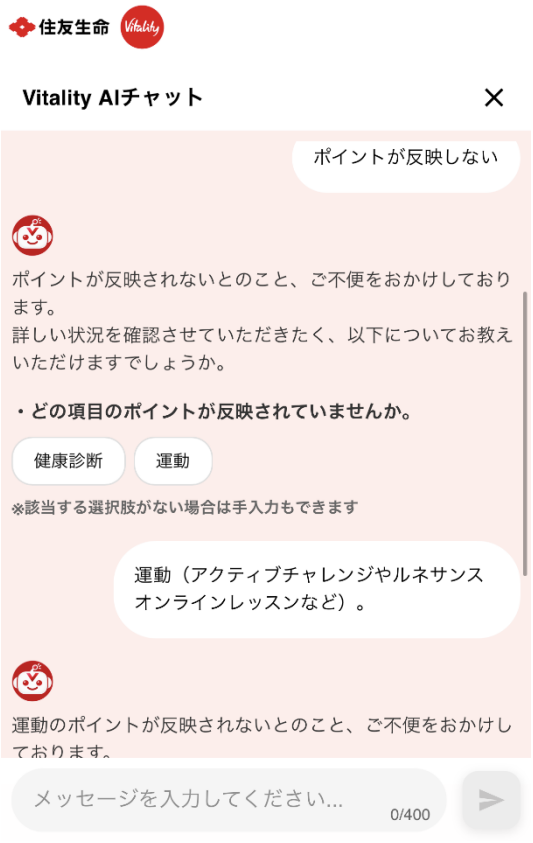
ｃ．営業職員もAIを活用し、人ならではの支援へ

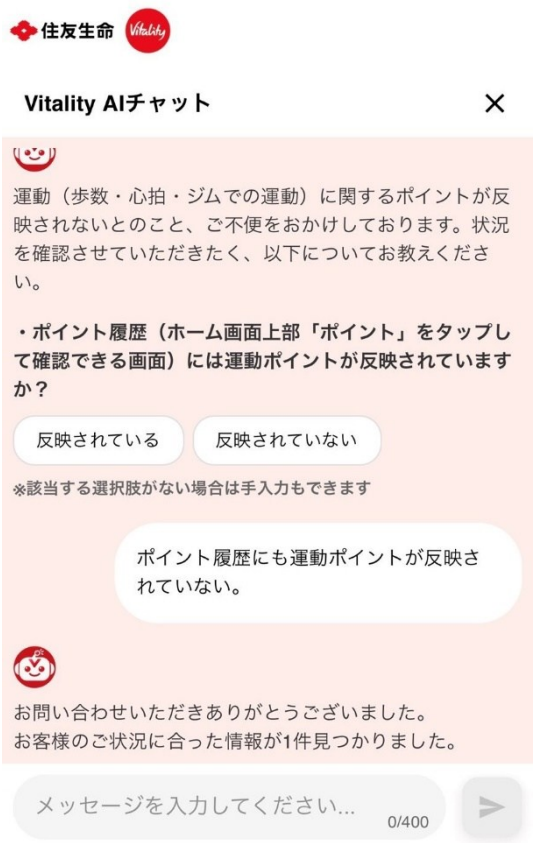
Vitality AIチャットは営業職員がお客さまサポートに利用するLINE WORKSにも搭載します。

お客さまからVitalityアプリの操作方法などについて質問を受けた際、営業職員自身も迅速に回答を確認できるようにすることで、照会対応にかかる時間の短縮を図り、保険コンサルティングなど、人ならではの支援により集中できる環境を目指します。

＜Vitality AI チャットのイメージ＞







3．Vitality を「続けやすくする」環境づくり

住友生命は、Vitality をはじめとする商品・サービスを通じて、お客さま一人ひとりの人生に伴走し、生命保険が本来持つ「安心」の価値を、「万が一」への備えにとどまらず「毎日」の安心へ拡げることを目指しています。

今回の取組みは、Vitality 健康プログラムを提供するだけでなく、お客さまが困ったときに迅速かつストレスなく解決し、Vitality を継続して利用しやすい環境を整えるものです。

AI による自己解決と人ならではのサポートを組み合わせることで、一人ひとりの日々の健康増進を支え、ウェルビーイングへの貢献を目指します。

４.「人か AI か」ではなく、「人と AI」で支える会員サポートへ

住友生命が目指すのは、AI への置き換えによる問合せ削減だけではありません。

デジタルで解決できる疑問は、お客さまがチャットボットや FAQ を通じて迅速に自己解決できるようにする一方、自己解決が難しい場合や個別性の高い相談については、営業職員やコールセンターでの人によるサポートを行います。

デジタルを利用したいお客さまには「すぐに解決できる安心」を、人による支援が必要なお客さまには「人に相談できる安心」を提供する。こうした人と AI の役割分担により、Vitality の会員数が拡大する中でも、一人ひとりの状況に応じたサポートを提供できる体制を目指します。

５．将来的にはその他の保険・サービスへの展開も検討

まずは FAQ の利用が多く、会員数が増加している Vitality について Vitality AI チャットを導入し、利用状況や問合せ件数などを継続的にモニタリングします。導入による効果が見込まれる場合には、その他の保険・サービスへの展開も検討します。

よくある質問

①Vitality の新しい AI チャットボットは、これまでと何が違うのですか。

・内容や意図が特定しづらい質問に対して AI が追加で質問し、お客さまが本当に知りたい内容を絞り込める点が特長です。
・例えば、「ポイントが反映されない」という質問だけでは、どのポイントなのか、どのような状況で発生しているのかを特定できません。Vitality AI チャットでは、必要に応じて「どのポイントが反映されていませんか」などと聞き返し、お客さまの状況を確認しながら適切な FAQ へ案内します。
・また、さまざまな質問表現やお客さまの状況・悩みをあらかじめデータとして補強することで、質問の理解精度向上を図ります。

②生成 AI が誤った回答をする心配はありませんか。

・Vitality AI チャットでは、生成 AI に回答内容を自由に作らせるのではなく、事前に用意した FAQ の範囲から回答を提示することで、ハルシネーションのリスクを回避します。
・大規模言語モデル（LLM）は、お客さまの質問内容や意図を理解し、適切な FAQ を見つけるためなどに活用します。生成 AI の理解力を活かしながら、回答自体はあらかじめ用意した情報に限定する設計です。

③AI を導入すると、営業職員やコールセンターによる対応はなくなるのですか。

・住友生命は AI・デジタルと人が、それぞれの強みを活かしてお客さまをサポートすることを目指しています。
・FAQ やチャットボットで解決できる疑問は、お客さま自身で迅速に解決できる環境を整えます。一方、自己解決が難しい場合や個別性の高い相談には、営業職員やコールセンターなどが対応します。
・AI に任せられることは AI へ、人は人ならではの支援へと役割を分担することで、Vitality の会員数が拡大する中でも、一人ひとりの状況に応じたサポートを目指します。

④なぜ今、Vitality の会員サポートを強化するのですか。

・Vitality の会員数が拡大する中でも、お客さまが困ったときに迅速かつストレスなく解決できる環境を維持・向上するためです。
・Vitality の会員数は 2026 年 3 月末時点で約 240 万名となっており、2030 年には 500 万名への拡大を想定しています。

・会員数の拡大に単純な人員増で対応するのではなく、AI・デジタルによる自己解決と、人による個別性の高いサポートを組み合わせることで、お客さまが Vitality をより利用しやすい環境づくりを進めます。

⑤新しい AI チャットボットの効果は確認されていますか。

・導入前のトライアルでは、曖昧な質問から目的の FAQ へ到達できる割合が向上する結果を確認しています。
・住友生命では、実際に現行チャットボットへ入力された質問などを用いて、新しいチャットボットが目的の FAQ へ案内できるかを検証しています。

⑥生命保険会社である住友生命が、AI を使って健康増進サービスのサポートを強化するのはなぜですか。

・住友生命は、万が一への備えだけでなく、お客さまが毎日をよりよく過ごすための「安心」まで、生命保険が提供する価値・役割を拡げることを目指しています。
・Vitality は、お客さまの健康増進を継続的に支えるプログラムです。その価値を十分に感じていただくためには、サービスを提供するだけでなく、困ったときに安心して使い続けられる環境を整えることも重要だと考えています。
・住友生命では、こうした「安心」の価値を「万が一」から「毎日」へ、一人ひとりの人生へ拡げていく取組みを「拡・保険」と位置づけています。今回の取組みを通じ、AI による迅速な自己解決と人ならではのサポートを組み合わせ、一人ひとりの健康増進とウェルビーイングに伴走していきます。

以上