

2021年8月16日  
SOMPOホールディングス株式会社  
損害保険ジャパン株式会社  
株式会社E L Y Z A

## SOMPOホールディングスとAIスタートアップのE L Y Z A コールセンター領域におけるDXパートナーとして提携 ～損保ジャパンのカスタマーセンターで実証実験を実施～

SOMPOホールディングス株式会社（グループCEO代表執行役社長：櫻田 謙悟、以下「SOMPOホールディングス」）は、自然言語処理領域で最先端技術を持つ東京大学・松尾研究室発・AIスタートアップの株式会社E L Y Z A（代表取締役：曾根岡 侑也、以下「E L Y Z A」）とコールセンター領域におけるDX推進にあたっての戦略パートナーとして提携し、損害保険ジャパン株式会社（代表取締役社長：西澤 敬二、以下「損保ジャパン」）のカスタマーセンターにおいて生成型要約モデルの実証実験を行うことをお知らせします。

### 1. 提携の背景と目的

損保ジャパンのカスタマーセンターでは、これまで音声認識技術の活用やAIチャットボットの導入、オンラインカスタマーセンターの開設など、お客さまをお待たせしないスピーディな対応の実現を目指し、業務効率化に向けたデジタル技術の活用を積極的に行ってきました。

一方で、お客さま対応業務のうち通話内容を要約して記録する作業はカスタマーセンターのオペレーターにとって大きな負荷となっていました。難易度の高さからこれまでデジタル技術の活用ができていませんでした。

具体的には、カスタマーセンターの通話内容の要約記録は、カスタマーセンター内の他のオペレーターおよび代理店・営業店へ共有することによりシームレスなお客さま対応を目指しているため、十分な情報を自然文で記載する必要があります。そのため、損保ジャパンは、通話内容をテキスト化したデータを元に要約文章を作成する「生成型」の要約モデルを必要としていました。

E L Y Z Aは、日本語に特化した大規模言語モデルを独自開発することに成功し、日本語での「生成型」の要約モデルを提供する屈指のAIスタートアップです。

このたび、E L Y Z Aの持つ自然言語処理技術がSOMPOホールディングスのDX戦略に合致したことから、業務提携にいたりました。

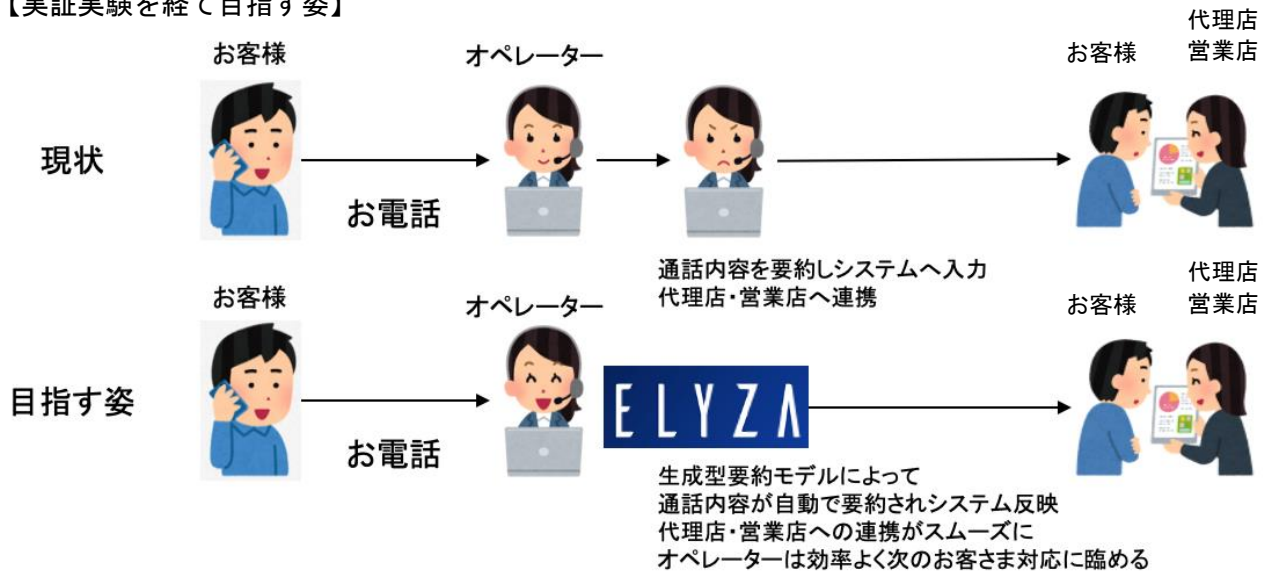
### 2. 実証実験の概要

取組みの第一弾として、損保ジャパンのカスタマーセンターにおける通話内容の要約記録作成に関する実証実験を2021年7月から実施しています。

具体的には、E L Y Z Aの提供する要約モデルに、損保ジャパンのカスタマーセンターのデータ（約26万件）を教師データとして学習させることで、対話に特化した「生成型」の要約モデルを共同開発し、国内初となる通話内容の要約作業自動化の実現を目指します。

対話特化型の生成型要約モデルを活用することで、オペレーターはお客さまとの通話を終えた直後に通話内容の要約を確認することができ、業務が効率化され、お客さまをお待たせしないスピーディな対応の実現につながります。

【実証実験を経て目指す姿】



3. 今後の展開

本実証実験を経て、2022年度中に対話特化型の生成型要約モデルの共同開発および実装を目指します。また、本件に限らずELYZAが提供するAIなどのデジタル技術をさまざまな業務に展開することで、お客さま対応品質の一層の向上に取り組んでいきます。

以上

■ ELYZAの概要

# ELYZA

ELYZAは、「未踏の領域で、あたりまえを創る」という理念のもと、自然言語処理、リテールテックの技術に焦点を当てて研究開発を行なっています。AI導入の検討段階における要件定義などのコンサルティングから、モデルの開発・検証、システムへの導入や運用支援まで、一貫したソリューションを提供します。

企業名	株式会社 ELYZA
本社所在地	〒113-0033 東京都文京区本郷2-27-2 エポック本郷8F
設立年月	2018年9月
代表者	代表取締役 曾根岡 侑也
資本金	1,600万円
主な事業内容	自然言語処理・マルチモーダルに特化したAI開発・サービス開発