

2026 年 1 月 6 日
SOMPO ひまわり 生命保険株式会社

生成 AI を活用した照会回答支援システム「AI サポちゃん」 ～業務効率化と顧客満足度向上を同時に実現～

SOMPO ひまわり 生命保険株式会社（代表取締役社長：久米 康樹、以下「当社」）は、営業店での新契約に関する照会対応の効率化および本社照会業務削減を目的に、生成 AI を活用した照会回答支援システム「AI サポちゃん」をリリースしました。

1. 背景・目的

当社は、お客さまの万が一の備えに加え、毎日の健康を応援する「健康応援企業」をビジョンに掲げ、保険本来の役割（Insurance）と健康をサポートする機能（Healthcare）を組み合わせた「Insurhealth®（インシュアヘルス）」を、新たな価値として提供しています。

お客さまの多様なニーズに応じた幅広い商品ラインナップを展開してきましたが、一方で、商品の増加に伴い、各種規定やマニュアルが複雑化し、営業店では保険代理店等からの問い合わせ対応に時間を要する課題がありました。その結果、顧客対応の遅れや業務の生産性低下につながっていました。

保険業界全体で「顧客対応の迅速化」「業務効率化」「デジタル活用による働き方改革」が進む中、顧客満足度の向上と営業現場の負担軽減の両立が急務となっています。この課題を解決するため、当社は生成 AI を活用した照会回答支援システム「AI サポちゃん」を導入しました。

2. 「AI サポちゃん」について

「AI サポちゃん」は生成 AI を搭載し、RAG（検索拡張生成）技術を活用することで、当社に蓄積された新契約に関する膨大な FAQ データを取り込んでいます。それにより、ユーザーからのチャットでの質問に対して、質問内容に近い FAQ データの内容をふまえて回答案を生成し、参照したデータソースを提示することを高精度に実現しています。

「AI サポちゃん」を利用することで、2030 年度までに新契約照会対応に要する時間を年間 6,500 時間削減することを目指します。これにより、営業現場の業務効率化と早期回答による顧客満足度向上を実現します。

3. 今後の展開

当社は、引き続き AI 技術を活用し、営業現場の業務効率化をさらに推進してまいります。そして、お客さまへさらなる提供価値の向上を目指してまいります。

以上