

損害保険会社様

営業支援システムの操作方法に関する

AIチャットボット導入コンサルティング

支援期間： 1年

支援体制： 2人

クライアントの課題・背景

クライアントである損害保険会社では、営業現場において、営業支援システムの操作方法が不明な場合などに、営業担当者が本社へ電話やメールで都度照会しており、照会をする側・受ける側の双方にとって大きな負担となっていました。また、操作方法のマニュアルは展開していましたが、マニュアルを確認せずに照会するケースも見受けられました。

照会に係る負荷の軽減と、現場の利便性や対応スピードの向上を目的に、生成AIを活用したチャットボットの導入を検討されており、当社にてその構築支援を行うこととなりました。

ご支援の概要

チャットボットの応答精度を高めるために、業務実態を踏まえたインプット情報の準備が必要です。そのため、当社は営業現場からの照会内容を分析し、マニュアルの構成や内容の見直しから支援を開始しました。

その後、営業担当者の実務に即した形で、生成AIを活用したチャットボットの設計・構築を一環してサポートしました。

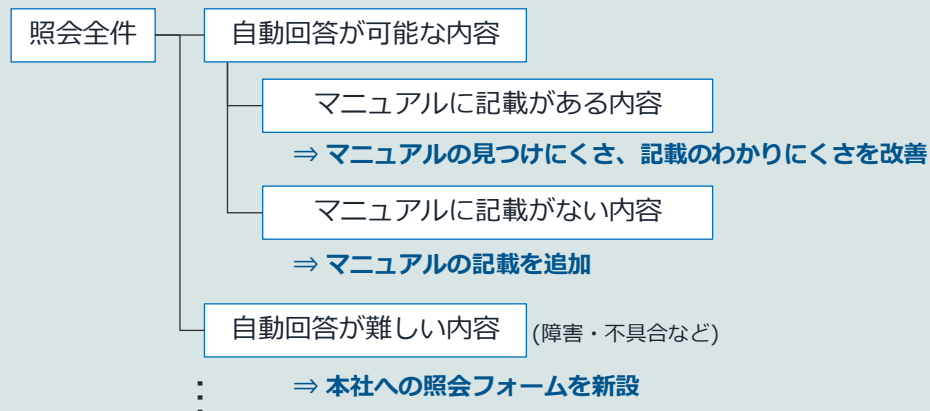
01. 照会内容の分析

- ✓ 営業現場からの大量の照会内容について、効果的な分析となるよう、事前に後続の対応を想定したうえで、照会内容を分類する項目を検討。
 - 改善可能か/改善が難しいか
 - 現マニュアルに記載があるか/ないか
 - 操作難度が高いか/低いかな 等
- ✓ 項目ごとに照会を分類し、それぞれに対応案を策定。

02. マニュアルの見直し

- ✓ マニュアル本体に加え、FAQや個別のガイドなどが別途存在しており、記載の齟齬やメンテ不備も見受けられたため、全体の関連を可視化し、統合。
- ✓ 新マニュアルの作成コンセプトとして、ユーザーの利用しやすさはもちろん、チャットボット構築時にRAG(生成AIが外部情報を参照して回答を行う仕組み)へ投入することを見据え、情報構造や表現方法を工夫することを追加。

照会内容の分類と見直しの方向性(一部抜粋)



新マニュアルの作成コンセプト(例)

● 検索のしやすさ

- ・ 一度の検索で探せる
(利用者属性毎に集約する)
- ・ キーワードで探せる
- ・ 場面、発生事象から探せる

● 記載のわかりやすさ

- ・ ユーザーの活動フローに沿っている
- ・ ITリテラシーに左右されずに読める

● メンテナンスのしやすさ

- ・ 重複する記載を統合

● チャットボット化への対応

- ・ AIが推定しやすいよう、活動フローの順(目次)で構成
- ・ マニュアルの画像が切り出せる
- ・ AIが理解できるように画像に説明文を追加

等

Point

- 生成AIを活用したチャットボットで精度の高い回答を導出するには、AIが参照するインプット情報（本件ではマニュアル）の整備が不可欠であり、そのためには業務内容やフローの正確な理解が重要となる。
- 当社は、保険業界における豊富な業務分析の知見をもとに、業務の内容やフローを正確に捉えたインプット情報の作成に貢献できる。

01. ゴール設定とテストケース作成

- ✓ チャットボットのリリース可否判定に向けた指標として、回答精度や応答時間、照会件数等の項目について、それぞれにKPI値を設定し、測定方法を決定。
- ✓ これらの指標の取得や評価は、手作業で行うには負荷が高いため、自動で実績値の収集や評価を完結する仕組みについても、あわせて提案。

02. 試行とチューニング

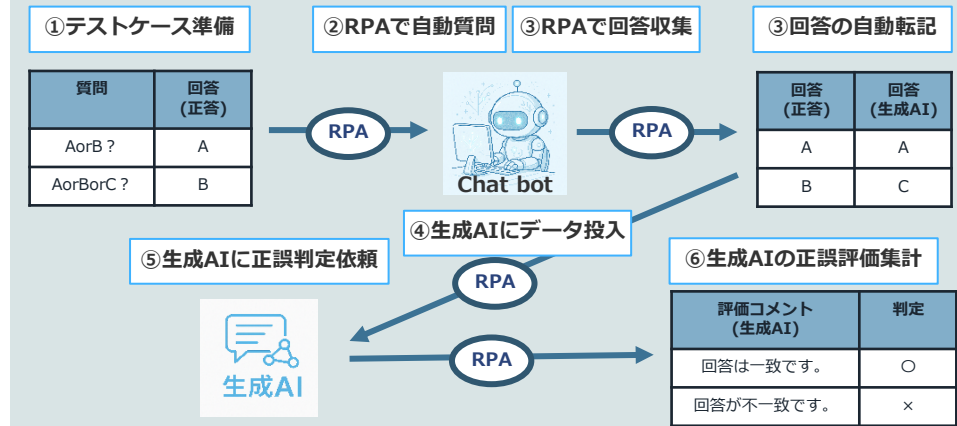
- ✓ 具体的なチューニングのイメージを掴み、現実的な作業計画を策定するため、まずはマニュアルの一部を選定し、試行的にチャットボットを構築。
- ✓ 顧客企業のシステム環境下において円滑に稼働させることを目的として、条件や技術的制約を事前に把握・分析した上で、当該環境への適合性を考慮しながら、インプット情報の内容および構成について適切なチューニングを実施。

ゴール設計（一部抜粋）

#	ゴールカテゴリ	具体的なゴール	KPI指標
1	回答精度向上	質問への正確な回答の提供	正答率（単発QA）
			正答率（マルチターンQA）
			検索ドキュメント一致率
			記憶漏れ・幻覚率
2	応答時間短縮	応答の待ち時間を減らす	平均応答時間
3	問い合わせ削減	FAQ・ナレッジによる自己解決率の向上	一次応答完結率
			問い合わせ数削減率

⋮

評価の自動化（例）



Point

- チャットボットが、現場で理想的な効果を発揮するためには、ユーザーの利用場面やニーズを反映したゴール設定や検証が必要となる。
- 当社は、ユーザー視点でのテストケース設計を得意としており、実際の利用シーンを想定したうえで、実態に即した運用に耐えうるチャットボットの構築に貢献できる。

01

照会対応にかかる営業現場・本社双方の負荷軽減や、営業現場へのサービス品質の向上に寄与。

02

AIチャットボット導入を通じて顧客社内に実践的なナレッジが蓄積され、今後のAIチャットボット活用を主体的に進める素地が整った。

03

マニュアルの構成を再設計したことで、情報構造が整理され、今後の業務変更時にも柔軟かつ効率的にメンテナンスが可能となった。