

2023 年 11 月 8 日

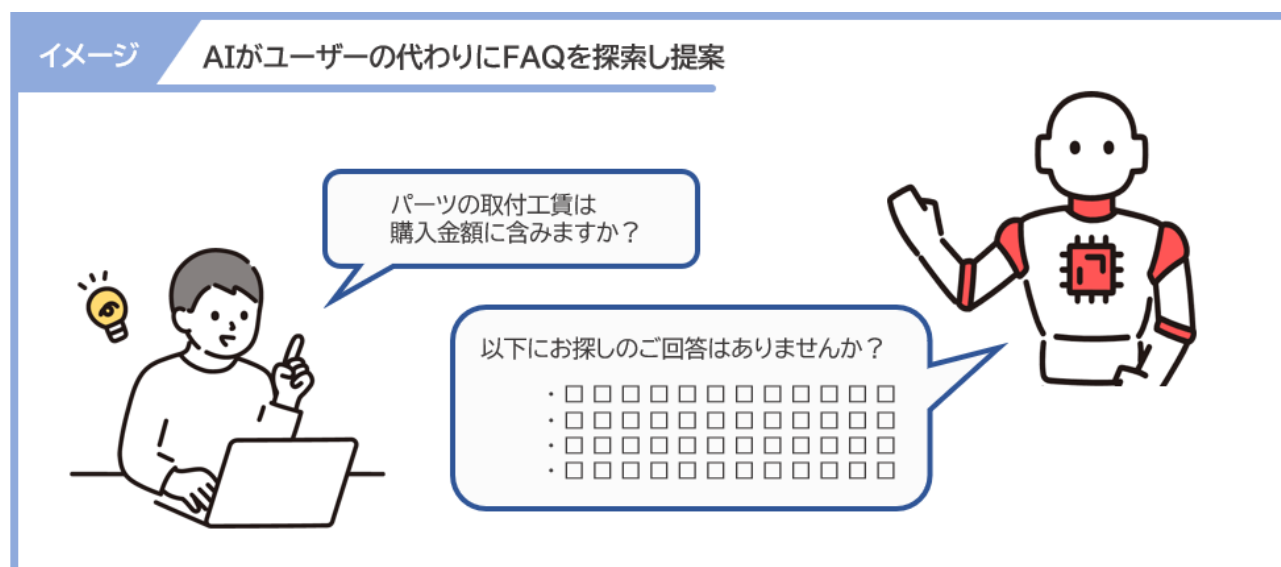
報道関係者各位

SBI 日本少額短期保険株式会社
〒530-0011 大阪市北区大深町 3-1
グランフロント大阪 タワーB 13F

SBI 日本少短、自然言語処理（NLP）を活用したカスタマーサポートの利便性向上を推進

SBI 日本少額短期保険株式会社（本社：大阪市北区、代表取締役社長：井上 久也、以下「当社」）は、2023 年 11 月 8 日より、米 OpenAI 社が提供する自然言語処理（Natural Language Processing、NLP）を用いたテキスト埋込みモデル「text-embedding-ada-002」を採用し、コーポレートサイト内の「みんなのバイク保険」商品ページにある FAQ（よくあるご質問）にて、FAQ 検索エンジンの提供を開始したことをお知らせします。

本サービスでは、ユーザーがコーポレートサイト上で自由に質問やキーワードを入力すると、自然言語処理技術によって、入力された質問やキーワードに最も近い FAQ の内容をリストアップします。これにより、ユーザーは関連性の高い質問を幾つか確認するだけで目的を達成することができます。また、本サービスは 24 時間ご利用いただけます。



当社は、商品ごとに FAQ（よくあるご質問）を用意しておりますが、ユーザーは各質問の一覧を読んで自身の疑問点を解決できそうな質問を探し、内容を確認して解決する必要があります。しかし、すぐに疑問を解決したいユーザーにとっては期待した回答を探すことが負担となるため、FAQ を利用せずコールセンターに

電話をかけて疑問を解消している傾向があります。こうした背景から、コールセンターの受電率が低下し、ユーザーの不満を高めてしまう懸念がありました。

そこで当社は、自然言語処理技術を活用し、ユーザーの入力に対して最適な FAQ の質問と回答を提示するサービスを開発しました。利用者が疑問をストレスなく自己解決することで、ユーザー体験の向上を期待しております。さらに、コールセンターへの入電件数を減少させ、受電率の改善を図ることで全体的な顧客満足度向上も推進いたします。

自然言語処理および生成 AI を活用するにあたり、プライバシー保護と情報管理を徹底し、お客様に安心かつ快適にご利用いただけるサービス提供を目指します。

当社は今後も、企業理念である「保険をもっと身近に」「保険をもっと手軽に」「保険をもっと便利に」に基づいた CX(カスタマーエクスペリエンス)・AX(エージェンシーエクスペリエンス)の向上を目指して、今後も保険のデジタル化を通じた保険サービスの拡充に努めてまいります。

「みんなのバイク保険」概要

<https://www.n-ssi.co.jp/catalogue/sportscycle/>



申込時に 25 歳以上かつ 125cc 超のバイクにお乗りの方に向けた保険で、新車・中古車、購入時からの経過年数にかかわらず購入金額を補償いたします。交通事故によって車両が全損・半損になった場合のほか、バイク自体が盗まれた場合も保険金をお支払いいたします。

※任意保険とあわせての加入はもちろん、「みんなのバイク保険」だけでの契約も可能です。

※車両本体とあわせて、車両に定着・装備されているパーツ&アクセサリーに損害が生じた場合は、当該損害も補償の対象となります。

本件に関するお問い合わせ

SBI 日本少額短期保険株式会社 経営企画部

Phone:06-6485-6000

e-mail: nssiPR@n-ssi.co.jp

◆SBI 日本少額短期保険株式会社（SBI 日本少短）について

SBI 日本少額短期保険株式会社は、「保険をもっと身近に」「保険をもっと手軽に」「保険をもっと便利に」という企業理念のもと、最新のテクノロジーを活用していくことで、お客様にご満足いただける良質なサービスを常に提供できる少額短期保険業者を目指します。

【会社概要】

商号	SBI 日本少額短期保険株式会社
所在地	大阪本社：大阪府大阪市北区大深町 3-1 グランフロント大阪 タワーB 13F 東京本社：東京都港区六本木 1-6-1 泉ガーデンタワー 16F
設立	1996 年 6 月 28 日
資本金	1 億 9,000 万円
事業内容	少額短期保険業
URL	https://www.n-ssi.co.jp/

※SBI 日本少短は、SBI ホールディングス株式会社（東証プライム市場上場 証券コード:8473）および SBI インシュアランスグループ株式会社（東証グロース市場上場 証券コード:7326）のグループ会社です。

◆SBI インシュアランスグループについて

SBI インシュアランスグループは、日本のインターネット金融のパイオニアである SBI グループの保険事業を担う企業グループです。保険持株会社である SBI インシュアランスグループ株式会社のもと、SBI 日本少短を含む事業会社 8 社が一体となって総合的な保険事業を展開しています。

「顧客中心主義」の徹底という基本方針のもと、保険分野におけるさまざまな付加価値を創造し、さらなる顧客基盤の拡大を続けることで企業価値の向上に努めます。