

2024年6月13日

各 位

SBI生命保険株式会社

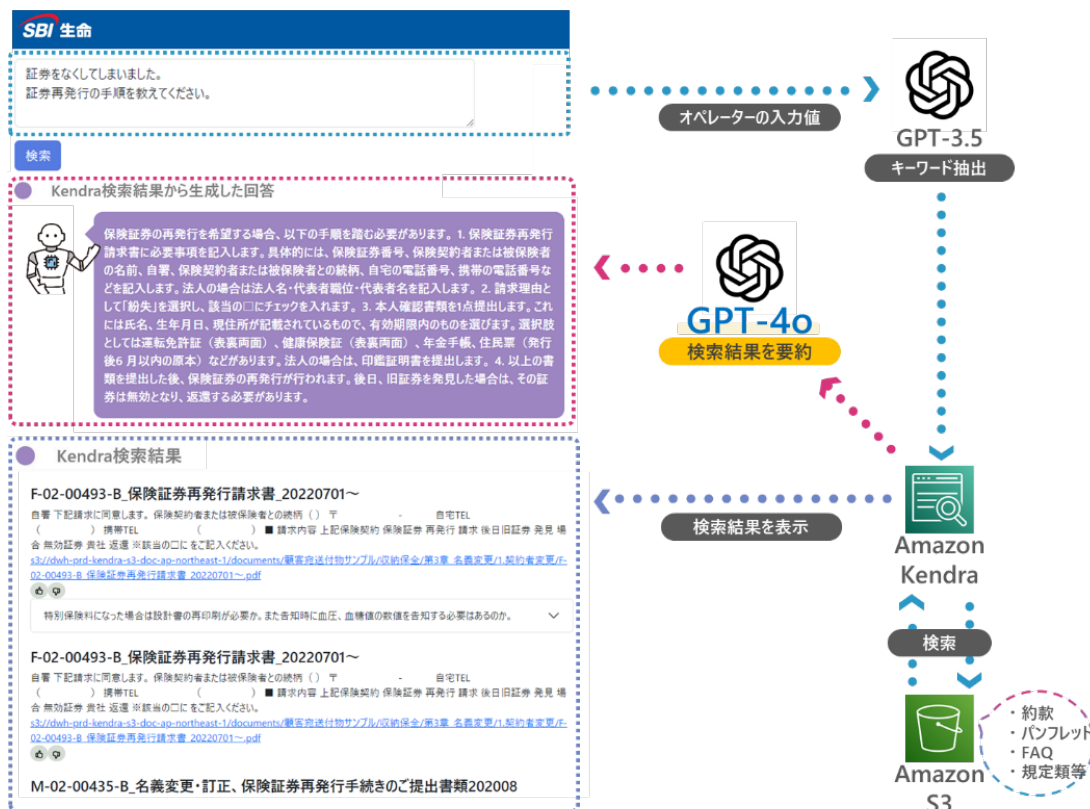
SBI 生命、生成 AI を活用した社内業務サービスを GPT-4o と Claude 3 Haiku へバージョンアップ

SBI生命保険株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：小野 尚、以下「SBI生命」）は、2024年7月より生成AIを活用した各種社内業務サービスをGPT-4o(omni)^{※1}ならびにClaude 3 Haiku^{※2}へバージョンアップすることをお知らせいたします。

1. 概要

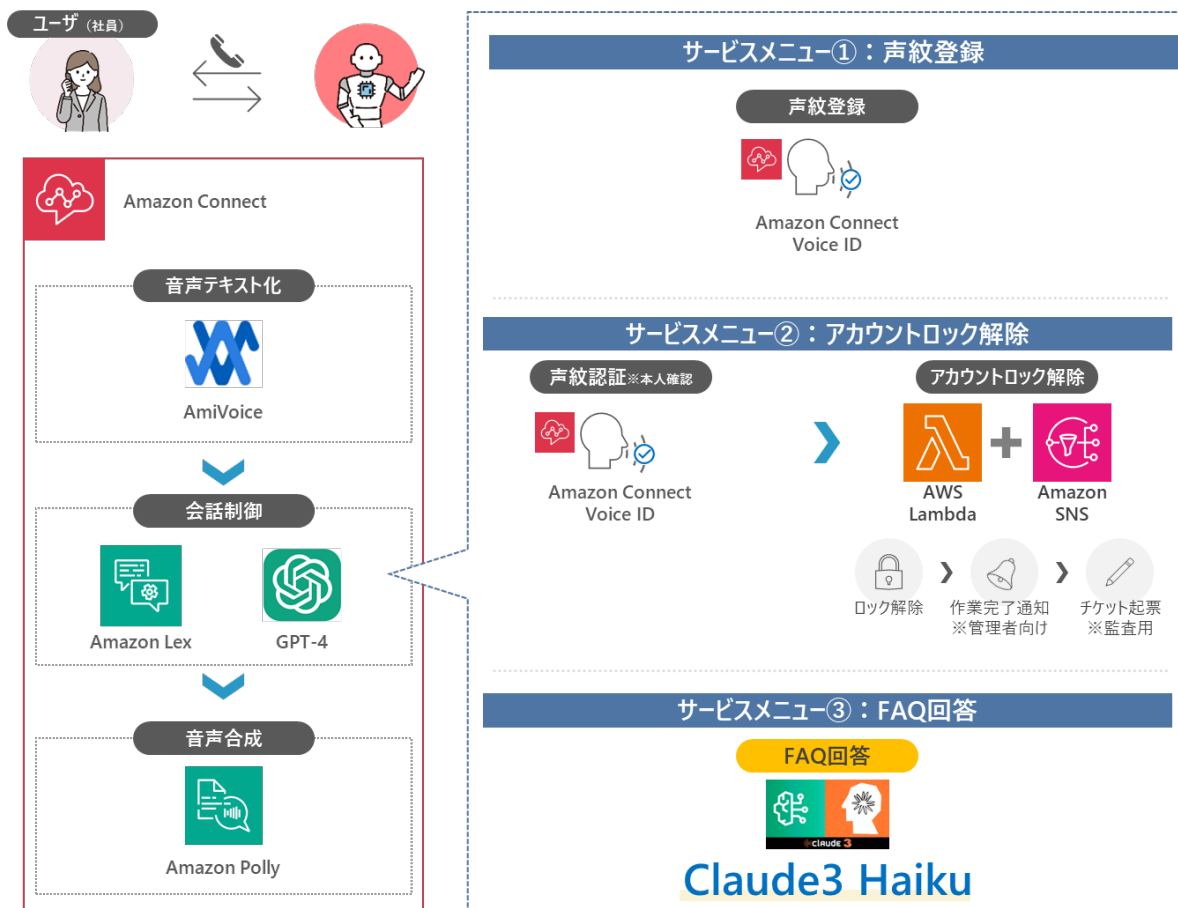
■コールセンターオペレーター向けAIセルフボットにGPT-4o（omni）を搭載

SBI生命において、アマゾン ウェブ サービス（以下「AWS」）が提供する機械学習を利用したインテリジェント検索サービス「Amazon Kendra」にGPT-4^{※1}を組み込んだ、コールセンターのオペレーター向けAIセルフボットを開発し、2023年7月より運用を開始しました。2024年5月にGPT-4o(omni)が発表されたことを受け、当該セルフボットのGPT-4を最新のAIモデルへバージョンアップをすることとしました。これにより、検索結果の要約時間がさらに短縮し、これまで以上にタイムリーなお客さま対応を実現いたします。



■ITサービスデスクのAIオペレーターにClaude 3 Haikuを搭載

ITサービスデスクの業務において、AWSが提供する「Amazon Bedrock」上でClaude Instant^{※2}を搭載したAIオペレーターによる音声自動案内サービスを、2024年1月より開始いたしました。2024年3月にClaude 3 Haikuが発表されたことを受け、Claude Instantを最新のAIモデルへバージョンアップすることとしました。これにより、これまで以上にスピーディーな自動案内・対応を実現いたします。



2. 今後の展開

社内におけるAIセルフボットやAIオペレーターの対応業務の範囲を順次拡大する予定です。また、複数の生成AIモデルをその特徴や目的に応じて使い分けることにより、さらなる社内業務の効率化とお客さまサービスの充実を図ってまいります。

以上

(※1) GPT-4o(omni)と GPT-4 : OpenAI 社が提供する AI モデル

(※2) Claude 3 Haiku と Claude Instant : 米 Anthropic 社が提供する AI モデル

※記載されている会社名、製品名は、各社の登録商標または商標です。

< 本件に関するお問い合わせ先 >

SBI生命保険株式会社 広報担当

TEL : 03-6229-1019

E-mail : pr@sbilife.co.jp