

2023年12月19日

## 生成AIを活用した社員向け業務支援システム 「Aflac Assist powered by GPT-3.5/4」の本格運用開始について

アフラック生命保険株式会社（代表取締役社長：古出 眞敏）は、社内における業務効率化やステークホルダーへの新たな価値の提供を目的に、生成AIを活用した業務支援システム「Aflac Assist powered by GPT-3.5/4」（以下「Aflac Assist」）の本格運用を開始しましたのでお知らせします。

「Aflac Assist」は、当社の社内用に開発した生成AIシステムであり、幅広い業務の効率化に向けて、日々利用する社員の目的や業務内容に合わせた複数のメニューを実装しています。導入にあたっては、生成AIの利用に関するリスクと注意事項をまとめたガイドラインを制定し、その遵守状況をモニタリングするとともに、生成AIが不要な情報を学習しないように、利用者が入力したデータの学習や保管を対象外とする措置（オプトアウト）を入れることで、情報漏えいや不適切利用の防止を図っています。

### 「Aflac Assist」の概要

#### 1. メニューについて

(1) 全社員向け「業務アシスト」メニュー  
全社員を対象とした機能で、日常業務におけるアイデア創出や文章等の要約・校正、メール作成、翻訳、社内情報の検索等をサポートします。

(2) 営業・マーケティング部門向け「営業活動アシスト」メニュー

主に営業社員を対象とした機能で、営業活動における提案話法の確認や商品等の社内情報の収集、各種資料の作成等をサポートします。

(3) アソシエイツサポートデスク向け「商品・事務問い合わせアシスト」メニュー

代理店向けコールセンターであるアソシエイツサポートデスクのオペレーターを対象とした機能で、各種照会に伴う社内マニュアルの検索や回答作成をサポートします。今後は、一般のお客様からのお問い合わせを受けるコールセンターや、給付金・保険金のご請求に関するコールセンターにも適用範囲の拡大を目指していきます。



## 2. 機能・特長について

### (1) プロンプト（指示文）補助機能

生成 AI から精度の高い回答を得るには、生成 AI への指示や質問にあたるプロンプトと呼ばれる入力文章を工夫する必要があります。「Aflac Assist」では、利用者によるプロンプト作成を補助する機能を実装しており、利用者が生成 AI の機能を最大限活用し、日々の業務を効率化することを実現します。

### (2) 社内資料の参照機能

業務マニュアルなどの社内資料を参照して回答する機能を実装しています。さらに、参照結果による誤回答を回避するための機能も実装しています。この機能で参照できる社内資料は、順次拡大していく予定です。

### (3) ファイルアップロード機能

PDF ファイルをアップロードできる機能を実装しています。アップロードされたファイルの内容を瞬時に読み込み、内容の要約や翻訳、ファイル内の記載内容に基づいた回答が可能です。

「Aflac Assist」を先行利用した部署では、「業務時間の削減など、平均 15%の業務効率化を実現した」という結果が出ています。さらに、アソシエイツサポートデスクでの先行利用では、「業務マニュアルの検索時間が 30%削減できた」という実績がでています。

当社は、来年 11 月に日本における創業 50 周年を迎えます。この大きな節目に向けて策定した「Aflac VISION2024」を着実に実行するため、中期経営戦略（2022～2024 年）の一つである「ステークホルダーへ新たな価値を提供するデジタルトランスフォーメーションとアジャイル戦略」に基づき、この度、すべての業務にわたるデジタル化の強力な推進の一環として、「Aflac Assist」を開発しました。当社は、これからも、独自の資源と専門性を活かして当社が向き合うべき社会的課題の解決に最大限努力し、新たな共有価値を創造することで、ステークホルダーの皆様からの期待と信頼に応えていきます。