

2017年4月6日

各 位

オリックス生命保険株式会社

AIを活用した“ぎもん解決支援サービス”を開始

～IBM Watson「自然言語分類」と「検索およびリンク付け」機能を利用したサービスを自社開発～

オリックス生命保険株式会社（本社：東京都港区、社長：片岡 一則、以下「オリックス生命」）は、本日より、当社公式ウェブサイト（<http://www.orixlife.co.jp/>）に IBM クラウドプラットフォーム Bluemix の IBM Watson*1 を利用し、お客さまの「よくあるご質問」に的確に誘導する “ぎもん解決支援サービス” の提供を開始しましたのでお知らせします。

本サービスは、IBM Watson の「自然言語分類」と「検索およびリンク付け」機能を利用し、自社開発したものです*2。当社ウェブサイトでは「サイト内検索」機能をご利用できますが、お客さまが特定の事項を調べようとした際に、正確なキーワードを入力・一致しなければ情報にたどり着けないという場合があります。今回のサービス導入により、入力された文字や表現に関わらず AI が的確な回答を予測し、結果を表示することが可能となり、その予測パターンが増すほどに的確な誘導の精度が高まると考えております。

また、お客さまの利便性向上はもとより、従来は把握が難しかったお客さまの生の声を分析し、よくあるご質問の回答充実やサービスの強化に活用してまいります。

オリックス生命は、わかりにくい生命保険を、わかりやすくお客さまにお伝えすることをモットーとし、今後もウェブサイトにおける情報の充実や新たなサービスの追加など、最新技術を活用したお客さまサービスの強化に取り組んでまいります。

*1：IBM、Bluemix、IBM Watson は、世界の多くの国で登録された International Business Machines Corporation の商標です。

*2：当社ウェブサイト上の一部にて提供。パソコン、スマートフォンからご利用可能です。

以 上

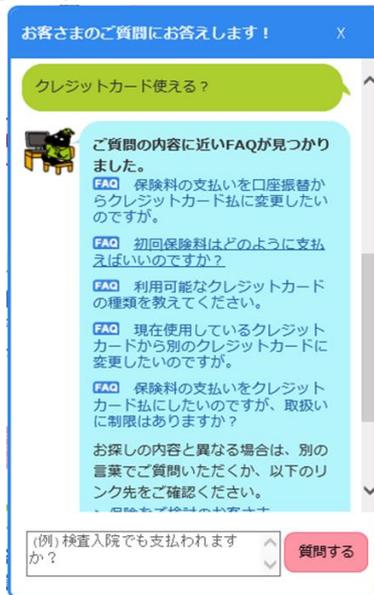
<本件に関するお問い合わせ先>
プロフィットマネジメント本部 調査広報チーム
狐塚・弘重・林 TEL：03-6685-7996

<機能イメージ>

① 当社ウェブサイト上に表示される「ぎもんを解決！」をクリック



② 質問を入力し、検索



③ 検索結果から、お探しの内容を表示

