

Amazon Kendra と GPT-4 を組み合わせた新機能を開発 コールセンターのオペレーター向けセルフボット

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、Amazon Web Services（AWS）が提供する「Amazon Kendra」※1に「GPT-4」※2を組み込んだコールセンター向けセルフボットを開発し、運用を開始したことをお知らせします。

SBI 生命は 2023 年 7 月に AWS が提供する Amazon Kendra によるセルフボット機能を社内のコールセンター業務に導入し運用を開始しました。

この度の新機能は、コールセンターのオペレーターが直感的な言葉で検索をすると Amazon Kendra による検索結果と GPT-4 が検索結果を要約した回答を画面上に同時に表示する機能になります。これにより、オペレーターは要約された回答をそのまま読み上げることで、よりスムーズなお客さま対応を実現するとともに、オペレーターの教育期間の短縮化も可能となるなど更なる業務効率化を見込んでいます。

引き続き SBI 生命では生成系 AI 等の最新のテクノロジーを活用した革新的なサービスの開発に取り組んでまいります。

■社内コールセンターのオペレーター向けセルフボットの画面

（開発中のデモ画面より）



証券をなくしてしまいました。
証券再発行のプロセスを順番に並べてください

オペレーターが入力する Amazon Kendra の検索ボックス

検索 GPT3.5 検索 GPT4 検索 CLAUDE

● Kendra検索結果から生成した回答

証券再発行のプロセスは以下の順番で行われます：1. 名義変更・訂正請求書（保険証券再発行請求書）を作成します。2. 契約者の本人確認書類を用意します。3. 契約者の印鑑証明書（法人契約の場合）を用意します（発行後6か月以内の原本）。4. 再発行の正当な理由を提出します。5. 安易な再発行は行いません。6. 改姓、改名と同時に保険証券の再発行を行う場合は、新姓名による本人確認書類の提出が必要です。7. 改称と同時に証券の再発行を行う場合は、新名称による印鑑証明書（発行後6か月以内）を提出し、印鑑証明書と同一印で請求します。以上が証券再発行のプロセスです。

GPT-4 による検索結果の要約の表示部分

● Kendra検索結果 Amazon Kendra による検索結果表示

変額個人年金保険取扱事務マニュアル（保全編）
（2020.8 改訂）15 保険証券再発行内容・契約者は保険証券の紛失、汚損等の場合、再発行の請求ができます。証券の再発行により旧証券は無効となります。変更基準日・再発行証券作成日から旧証券は無効となります。取扱条件・年金支払開始日前であること。
<s3://dwh-dev-kendra-s3-doc-ap-northeast-1/documents/取扱ガイドライン/変額個人年金保険取扱事務マニュアル（保全編）.pdf>

変額個人年金保険取扱事務マニュアル（保全編）
必要書類・名義変更・訂正請求書（保険証券再発行請求書）・契約者の本人確認書類・契約者の印鑑証明書（法人契約の場合）・・・発行後6か

(※1)：AWS が提供するインテリジェント検索サービス

(※2)：米 OpenAI によって開発された大規模言語モデル

※Amazon Web Services (AWS) は、Amazon.com, Inc.またはその関連会社の商標です。

※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。

＜本件に関する報道関係者のお問い合わせ先＞

SBI 生命保険株式会社 広報担当

TEL：03-6229-1019 メール：pr@sbilife.co.jp