

2024 年6月7日

## 生成AIを活用したチャットサービス「ICHI-to-Chat」のビジネス実証を実施

第一生命保険株式会社(社長:隅野 俊亮、以下、「当社」)は、お客さまの体験の変革を目指し、2022 年4月からAIとゆるく雑談できるチャットサービス「ICHI-to-Chat」の開発を試験的に行っています。2023 年6月からは一部のお客さまに向けてビジネス実証を開始しました。今回、2024 年5月16日から6月6日の期間に、当社 LINE 公式アカウントを通して行ったビジネス実証(以下、「本取組」)では、約1万人の方にご利用いただきました。

利用された多くの方からご好評をいただいております。今後は本格展開も視野に検証を進めてまいります。当社は、お客さまにとってよりよいタイミング・方法で必要な情報・サービスをお届けするために、引き続き幅広くDX(デジタルトランスフォーメーション)を進めてまいります。

スマートフォンで LINE 公式アカウント画面から「ICHI-to-Chat」を利用するイメージ



## ■取組みの背景

「ICHI-to-Chat」では、特に、保険自体になじみのない方や、忙しくて検討をする時間が持てない方などに、ご自身に必要な備えを考えるきっかけを日常に寄り添った形でお届けしたい、というコンセプトのもと、ゆるく雑談を楽しめる友達のようなAIチャットボットを開発しております。

「ICHI-to-Chat」のコンセプトは、第一生命グループにおいてグローバルイノベーション創出を目的に革新的なアイデアへの投資を行う「Dai-ichi Life Innovation Fund」で採択された取組みです。

## ■サービス「ICHI-to-Chat」の概要

お茶目な第一生命の新人生涯設計デザイナー「ICHI」と、ゆるく雑談しながら、自然と将来のことや、必要な備えを考えるきっかけを得られるチャットサービスです。生成 AI を活用したチャットサービスで、好きなタイミングでリラックスしながら、気楽な友達と雑談するように使えることが特徴です。単に質問に答えるだけのチャットボットではなく、くると表情を変える ICHI から、身近なエピソードを題材にしたちょっとした気づきをお届けします。

このサービスは、2022 年度から株式会社 Capex(本社:東京都港区、代表取締役:小亀 俊太郎)とコンセプト立案・デザインを開始し、試験的に開発・運用しているものです。

## ■本取組について

第一生命の公式 LINE アカウントとお友達になっている方の中から、ランダムに LINE メッセージで「ICHI-to-Chat」のご利用を案内、6月6日までの期間限定で約1万人の方にご利用いただきました。

本取組に参加した方の約 73%(※)が ICHI との会話に「満足」「やや満足」と答えています。さらに、雑談をきっかけに当社サービスに興味・関心を深めていただいた結果、ICHI からご紹介した当社商品の Web ページに実際にアクセスした方も一定数みられ、いずれも想定を上回る反応をいただきました。今後は、ご利用いただいたタイミングや内容、ご満足いただけた部分や反対にご期待に沿えなかった部分も含めて精査を進め、得られた知見を活かし、本取組に限らず、お客さまとの最適なコミュニケーションの形を追求してまいります。

※チャットの途中で ICHI から提示するアンケートにご回答いただいた方約 2,000 名に占める割合

### (参考)Dai-ichi Life Innovation Fund について

本開発が採択された「イノベーションファンド」は、2021 年度より第一生命ホールディングス主催で開始した取組みで、顧客体験の向上およびグループシナジーの最大化を目指し、グループ内外でイノベーションへの投資を加速させることを目的としています。当グループ全体に裨益する革新的なアイデアへ柔軟な資金提供を行い、概念実証実験(PoC)をグローバルベースで支援する、チャレンジングで前向きな枠組みであり、「ICHI-to-Chat」のコンセプトも、国内外のグループ会社のイノベーションを担うキーパーソンが揃うピッチイベントを通して選出されました。

ホームページ: [https://www.dai-ichi-life-hd.com/about/aims/global\\_innovation/index.html](https://www.dai-ichi-life-hd.com/about/aims/global_innovation/index.html)

### (参考)株式会社 Capex について

株式会社 Capex は、「システムと人間の共生を実現、普及し、人類の機能を拡張する。」というビジョンのもと、対話 AI 及び バーチャルヒューマンによるデジタルマーケティング・セールスを促進しています。

ホームページ: <https://capex.ai/>