



2023年12月20日

各 位

会 社 名 日本システム技術株式会社
代 表 者 の 代表取締役社長 平林 武昭
役 職 氏 名
(コード番号 4323 東証プライム市場)
問 い 合 わ せ 先 取締役執行役員 平林 卓
(T E L 06-4560-1000)

i B s s コールセンターにて生成 AI を活用した実証実験開始のお知らせ

当社は、保険者様向けに業務効率化ソリューションとして2020年10月1日より提供を開始した保険者業務支援システム『i B s s (アイビス/Insurers Business Support System)』の社内業務につきまして、この度マイクロソフト社の提供するAzure OpenAI Serviceを活用した実証実験を開始したことを別紙のとおりお知らせいたします。

なお、本件が連結業績に与える影響は軽微であります。今後の進展によって公表すべき事項が生じた場合には、速やかにお知らせいたします。

以上

報道関係者各位

2023年12月20日
日本システム技術株式会社

i B s s コールセンターにて生成 AI を活用した実証実験開始のお知らせ

当社は、保険者様向けに業務効率化ソリューションとして2020年10月1日より提供を開始した保険者業務支援システム『i B s s（アイビス/Insurers Business Support System）』の社内業務につきまして、この度マイクロソフト社の提供する Azure OpenAI Service（※1）を活用した実証実験を開始いたしました。



■ 実証実験概要

保険者業務のICT化へのご要望から誕生した保険者業務支援システム『i B s s』は、WEB検認システムを中心に多くの保険者様にて、ご愛顧をいただいております。一方で、一般的にコールセンター業務では、オペレータ毎の通話要約クオリティの差異や人件費の高騰が問題視されています。

このたび、業務の効率化および品質標準化施策の一環として、i B s s コールセンターの社内業務にて Azure OpenAI Service を活用した実証実験を開始しました。本実証実験では、過去の通話内容を基に作成したテキストデータ（※2）を使用し、生成 AI（※3）の通話要約に対する活用の可能性を検証します。

検証結果や実装開始等の経過につきましては、適宜情報公開してまいります。

実証実験開始：2023年11月1日（2024年3月に中間検証を実施予定）

■ 今後の展望

今後は、本検証を実施していくとともに、有効な活用領域の見定めとノウハウの蓄積、生成 AI の利用ガイドライン作成を進め、様々な活用方法を検討してまいります。また、お客様にご好評いただいております加入者様向けポータルサイトおよび保険者様向け業務支援システムにつきましても、更に磨きをかけ、加入者様、保険者様双方の利便性向上を図ってまいります。

なお、当社は保険者様の DX 化を推進、支援してまいりますので、今後とも i B s s にご期待ください。

※1：Azure OpenAI Service について

Azure OpenAI Service は、マイクロソフト社が提供するクラウドベースのサービスです。Microsoft Azure 上で、自社の仕様にカスタマイズされた ChatGPT を活用でき、自社の安全な環境で生成 AI を活用することができるため、多くの企業で利用が拡大しています。

※2：テキストデータについて

本件にて作成したテキストデータは、個人情報および個人を特定するような情報を一切使用しておりません。

※3：生成 AI について

生成 AI とはトレーニングされたデータに基づいて高品質なテキストや画像、その他のコンテンツを生成することができる AI モデルです。

【本件に関するお問い合わせ先】

日本システム技術株式会社 未来共創 L a b

お問い合わせ：<https://www.jastlab.jast.jp/contact/>

未来共創 L a b サイト：<https://www.jastlab.jast.jp/>

以上