保険の
2030年
アジェンダ
シリーズ 29

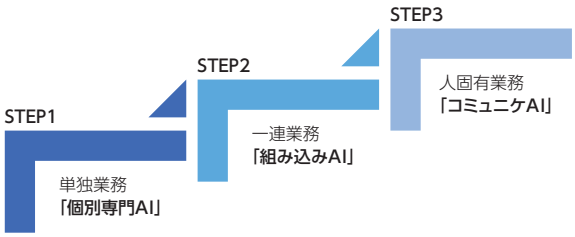
保険業務に必要となる「コミュニケーションAI」

保険業務における生成AI活用が進んでいるが、まだ個別業務の効率化に留まっている。これは、保険業務でシステム化されていない領域であるお客様との「人間的な」コミュニケーションが重要な要素を占めているからと考えられる。今後、自然なコミュニケーションが可能な「コミュニケAI」が必要となるだろう。

コミュニケーションで補っている業務をサポートするAIの必要性

保険業界も本格的に生成AIを業務に導入するフェーズに入っている。導入フェーズにおいては、図表1のSTEP1の通り、代理店照会や募集文書校正等、既存の業務システムと連携せずに、スタンドアローンの業務サポートとして生成AIを活用しているのではないだろうか。

図表1　保険会社におけるAI活用のビジョン



(出所) 野村総合研究所

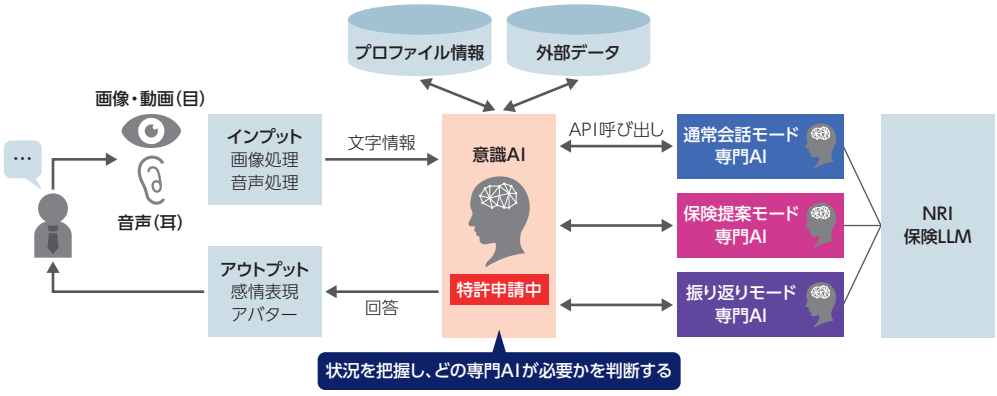
今後STEP2では、既存の契約管理システムやコールセンターシステム等と生成AIをシームレスに連携し、一連の業務として組み込むことで、より生成AIの業務活用の幅が広がっていくだろう。

更にSTEP3では、人固有の業務、特にコミュニケーションで補っている業務を代替・サポートする「コミュニケAI」が必要となるはずだ。なぜなら、保険は信頼や安心を売る商品でもあり、お客様との信頼関係の構築には、コミュニケーションが欠かせず、システム化できない大きな領域が残っているためである。一方で、保険外交員の営業スキルは属人化しており、保険会社にとって営業スキルの底上げや均質化、コンダクトリスク対応が課題となっている。そのため、例えば、新人の保険外交員に対して、生成AIが先輩社員のように随行し、サポートができるようになることで、営業スキルの底上げやコンダクトリスクの軽減が期待できる。

状況判断するエージェントAI

保険営業中に、保険外交員をサポートするには、人間に違和感や不快感を与えず、“人間的なコミュニケーション”をし、印象よくアウトプットする必要がある。そのためには、図表2のように、保険外交員とお客様との会話内容をもとに、人間の指示を与えず、生成AI自身が状況判断をすることができる「エージェントAI[1)]」

図表2　エージェントAIの構成イメージ



(出所) 野村総合研究所

野村総合研究所　金融デジタルビジネスリサーチ部　©2025 Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved.

NOTE

1) ここで言う「エージェントAI」とは、状況（シーン）を自ら判断し、そのシーンにふさわしい専門AIや業務システムを呼び出すハブとなるAIのこと。
2) 野村総合研究所で独自開発したエージェントAIの画面。複数のAIが連携し、シーン判断に基づき、コンプラチェックや自然な会話ができる。

が求められる。

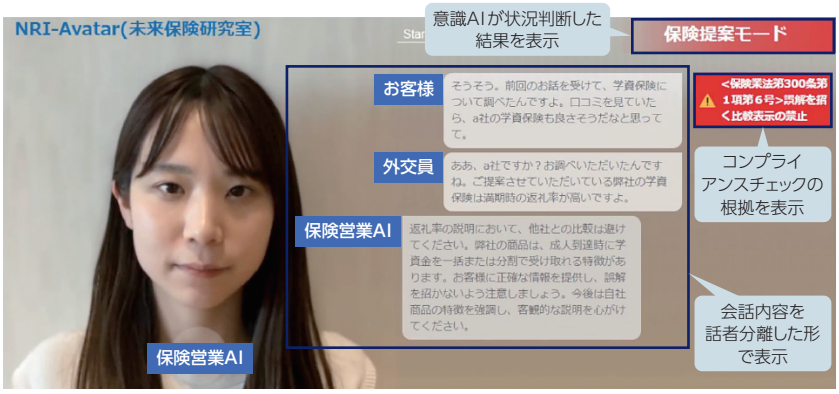
エージェントAIにより状況判断した結果は、「通常会話モード」、「保険提案モード」、「振り返りモード」などのモードに切り替え、モード毎に専門特化したAIを呼び出し、エージェントAIを通じて、適切な回答を行う。

例えば、保険提案モード専門AIでは、顧客と保険外交員の会話に応じて、より適切な保険を提案したり、コンプライアンスチェックをしたりする。法令や保険会社毎のガイドライン等を事前に学習させることで、各社に適したチェックが可能となるだろう。

振り返りモード専門AIでは、保険営業の場の会話記録から、発言内容をまとめ、保険外交員に対して振り返りを行う。それらの結果を営業ロールプレイングに連携させることで、お客様との実際の会話内容をもとに練習でき、保険外交員の営業スキルの更なる底上げが期待できるだろう。

また、お客様との円滑なコミュニケーションを図るためには、“人間らしい”自然な感情表現が可能で、応答速度の速いアバターも必要となるだろう。

図表3　保険提案モードでの画面イメージ



（出所）野村総合研究所[2)]

多様なシーンでの活用の可能性

生成AIによる“人間的なコミュニケーション”をするためには、状況把握の精度を高める必要がある。例えば、会話内容だけではなく、画像や動画等もインプットにすることで、さらに多様なシーンでサポート可能になるだろう。

アバターについては、ネットワーク依存の軽減を実現することで、例えば、契約者のペットの写真を元にアバターを作成し、スマホの「マイページ」上で、ペットと雑談をしたり、お客様情報の変更手続き方法をペットが案内したりする機能の搭載が考えられる。これにより、契約者によるマイページのアクセス率向上が期待できる。

保険業界での生成AI活用が本格化する中、コミュニケAIやアバター技術をいち早く活用することが保険営業の品質向上やお客様とのコミュニケーション機会の増加につながると考える。

Writer's Profile
牧 英里子 Eriko Maki
保険インテグレーションデザイン部
シニアシステムコンサルタント
専門は保険IT
focus@nri.co.jp