損害保険ジャパンにおける 2 万人規模の Gemini Enterprise 安定運用を支える技術的アプローチ

Google Cloud Next Tokyo



城市 由佳理

損害保険ジャパン株式会社
DX 推進部 チーフエンジニア



Proprietary

本日お話しすること

1. **全社 2 万人への AI エージェント導入の現在地**
2. **AI エージェント運用上の課題と解決策**
   a. 「安全な利用・ガバナンス」を支える技術的ガードレール
   b. 「利用の定着」に向けた可視化と推進支援
   c. 「活用の拡大」を推進する市民開発
3. **まとめ**

Proprietary

01. 全社 2 万人への AI エージェント導入の現在地



Proprietary

全社導入の「現在地」（最新実績：2026 年 6 月）

21,000 名超

対象ユーザー数：21,475 名
（6/26 のライセンス割当ユーザ数）

DAU 50% 超

平日日次利用率（DAU: Daily Active User）

約 11,900 名が毎日活用

WAU 約 80%

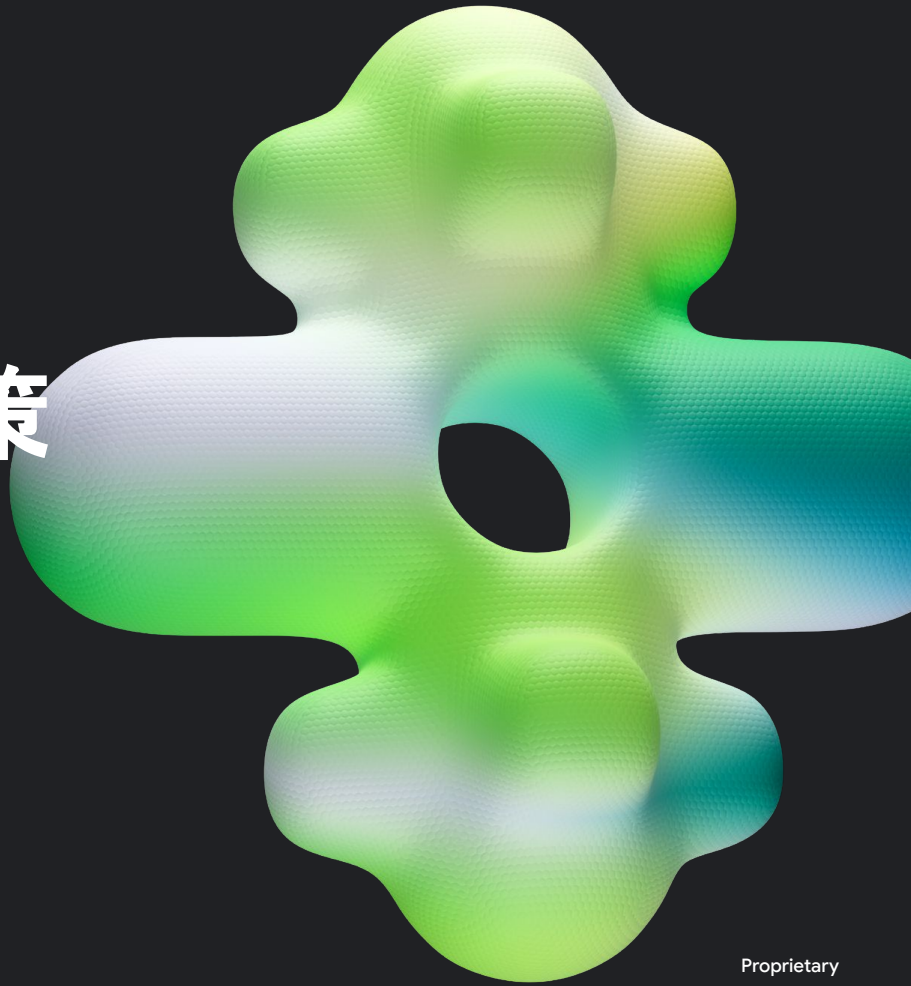
週次利用率（WAU: Weekly Active User）

約 17,000 名が毎週活用

2026 年 1 月に全社員 2 万人に Gemini Enterprise を導入し、高い利用率を伴って AI 活用という新たな挑戦を軌道に乗せました。

Proprietary

02. AI エージェント 運用上の課題と解決策



Proprietary

AI エージェント導入で気をつけたこと

一番恐れたことは、
システムが落ちることではなく
『社員に使われないこと、
　　あるいは不適切な方法で使われること』

Proprietary

AI エージェント導入で気をつけたこと

一番恐れたことは、
システムが落ちることではなく
『社員に使われないこと、
　あるいは不適切な方法で使われること』

※システムが「落ちない」ことよりも、
正しく「使われる」ことに運用アプローチの比重を置く。

例えば、

すぐに使える

・社内ポータルに
　Gemini Enterprise へのリンクアイコン

・Gemini Enterprise のトップ画面に
　活用事例集
　公式 NLM 集
　公式 Agent 集
　困ったときは
　Q&A まとめ

使い方がわかる

Proprietary

全社員 一斉導入において 大事にしたこと

活用拡大

標準プロンプトだけの限界、個別業務・特化目的への適用。

利用定着

何に使えばいいか分からない。

安全な利用・ガバナンス

機密情報漏洩、倫理違反、セキュリティリスクへの懸念。

Proprietary

02-A.「安全な利用・ガバナンス」を支える技術的ガードレール

・リテラシー テスト連動のユーザ管理

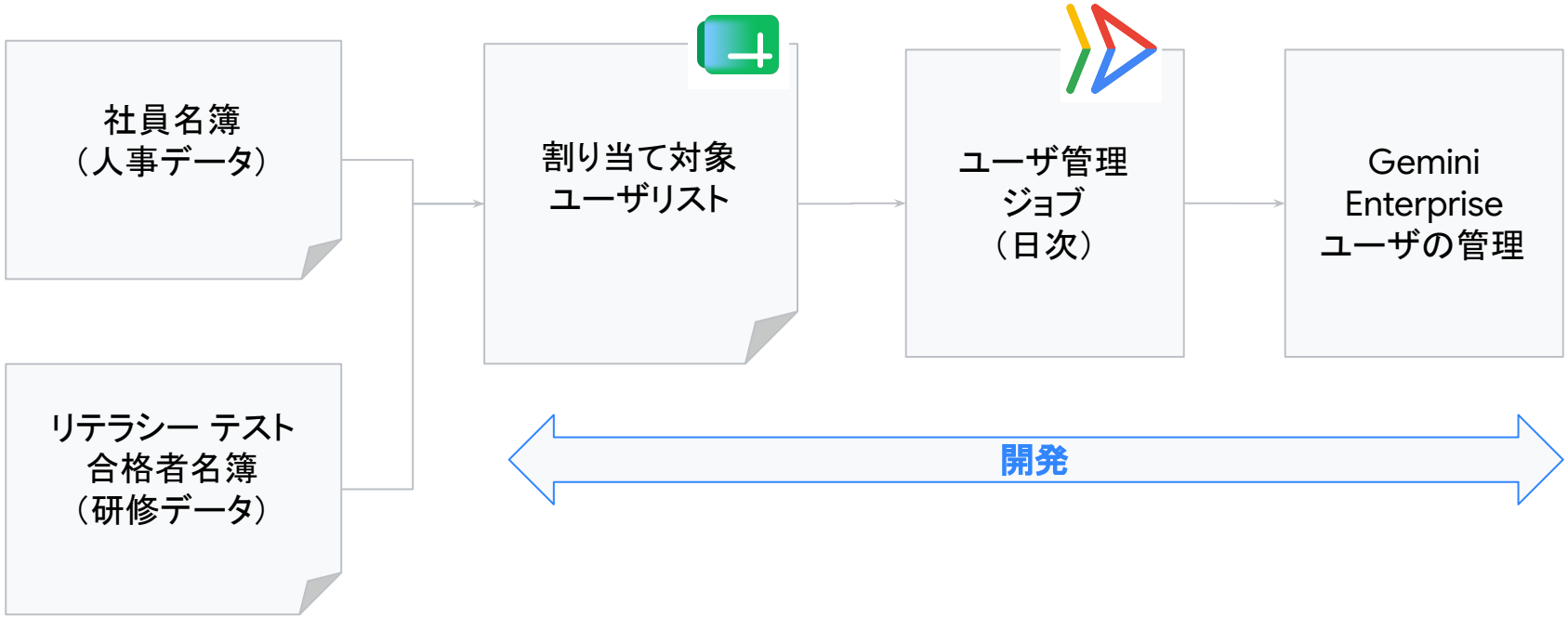
・Model Armor Template による保護



Proprietary

リテラシー テスト連動のユーザ管理

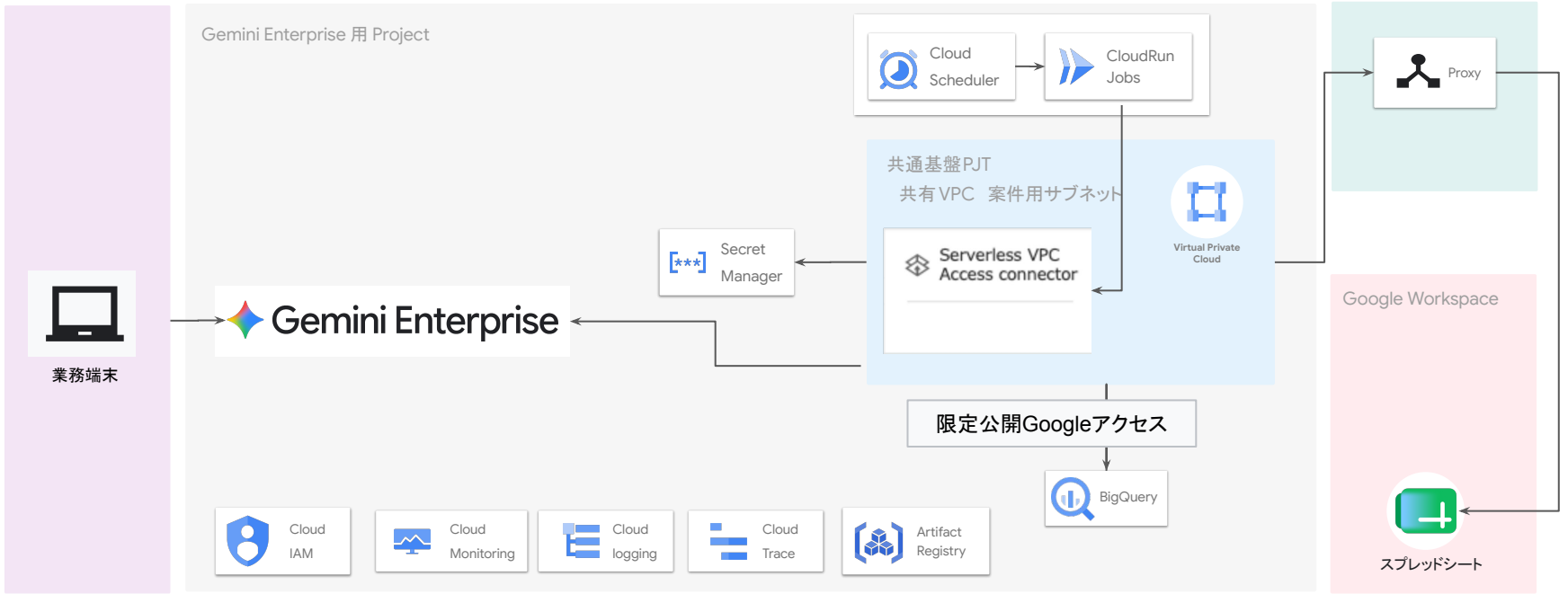
全社員に無条件で権限を解放するのではなく、リテラシー テストに合格した人のみ、Gemini Enterprise のユーザとして登録。2 万人規模のユーザのため、ユーザ管理ジョブにて登録を実施。



Proprietary

ユーザ管理ジョブの構成

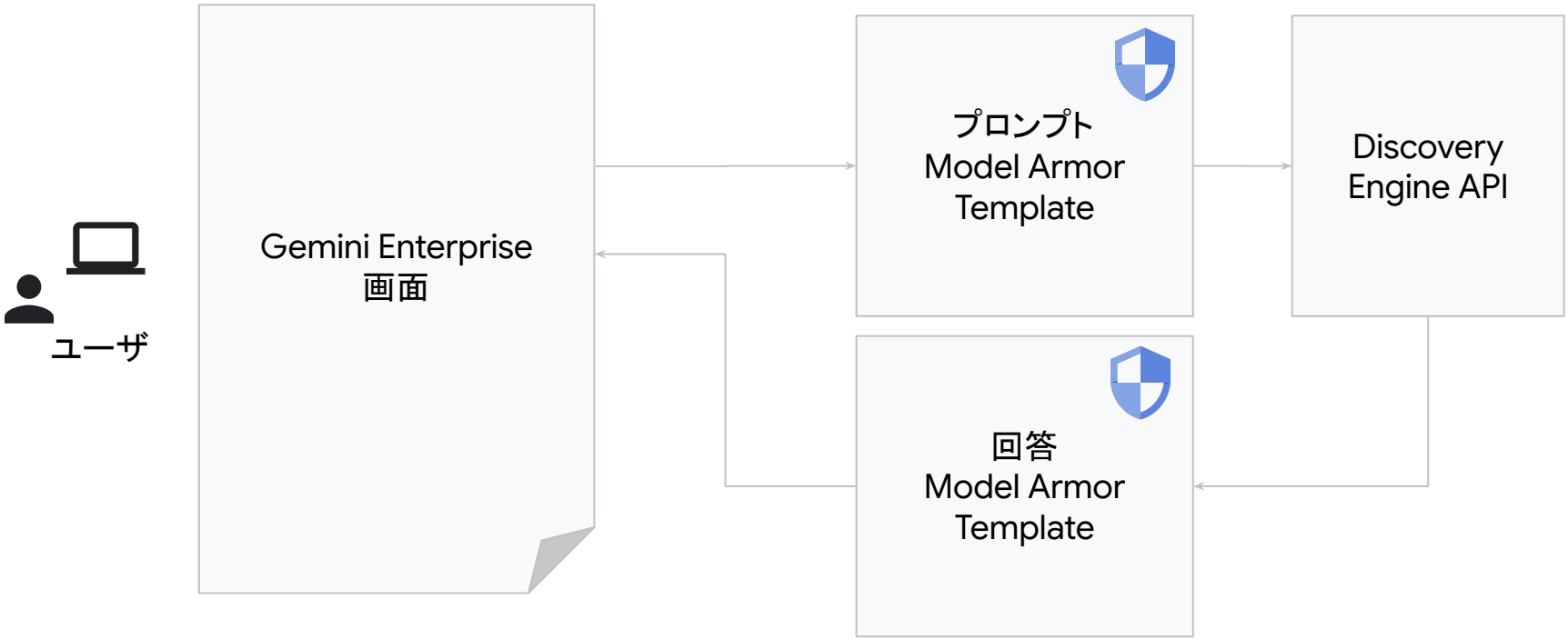
当社認定クラウド環境は VPC-SC で保護されています。一方、GWS の Spreadsheet API へアクセスする際は、Private Google Access を経由せず、外部プロキシを経由してアクセスする必要があります。



Proprietary

Model Armor Template による保護

プロンプトと回答をスクリーニングし、機密データ、有害なコンテンツ、プロンプト　インジェクション、ジェイル ブレイクの試みなど、セキュリティや安全性のリスクを検出。



Proprietary

Model Armor フィルタ保護

責任ある AI の安全フィルタ

プロンプトとレスポンスのコンテンツで危険な表現をフィルタする。

プロンプト インジェクションとジェイル ブレイクの検出

悪意のあるコンテンツをスキャンしてブロックする。モデルに組み込まれている非有害、倫理的、危険なコンテンツを生成しないようにする。

悪意のある URL の検出

レスポンスの URL をスキャンして、悪意のあるURL が返されるのを防ぐ

Sensitive Data Protection

個人情報や機密性の高い情報を変換、トークン化、削除する。

このサイトを見てまとめて
http://malicious-example-site.com
=> プロンプトで検知されブロック

今日の予定を確認して
=> スルーパス、回答表示

対象外

Proprietary

02-B.「利用の定着」に向けた可視化と推進支援

・Discovery API の監査ログによる
利用状況の可視化

・Cloud Monitoring による
Proactive な障害検知



Proprietary

Discovery API の監査ログによる利用状況の可視化



Proprietary

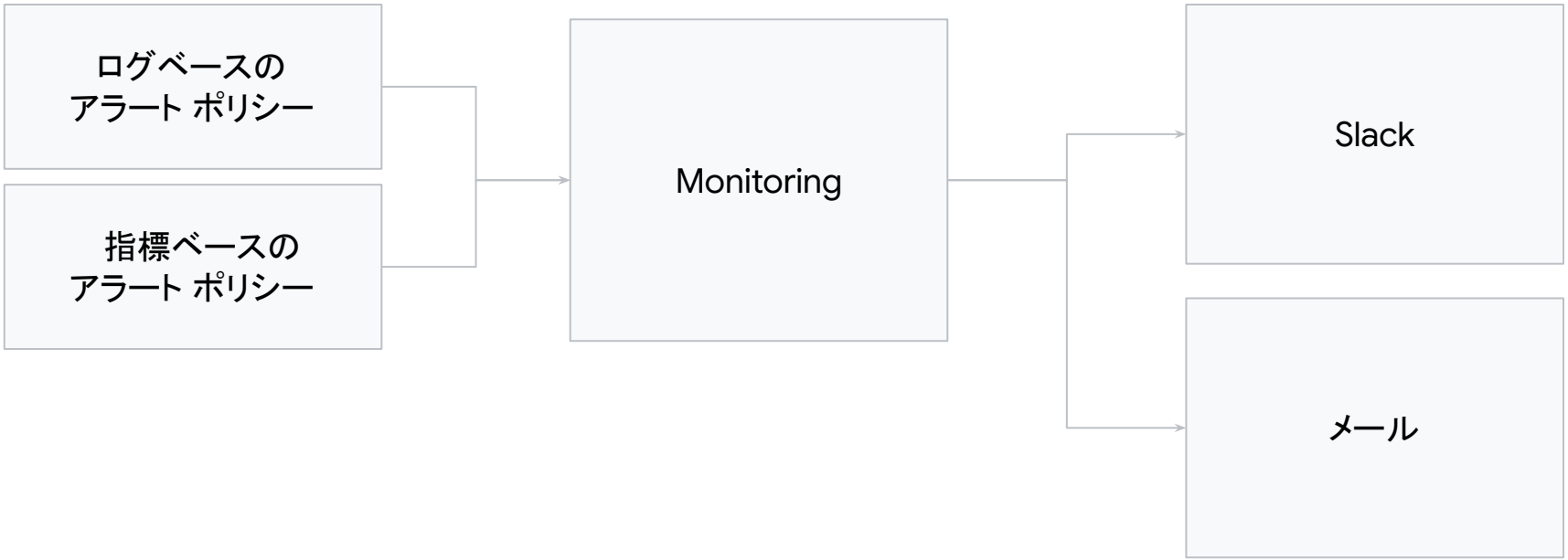
利用状況の可視化

見ている指標と切り口

- Gemini Enterprise アクセス
  - 日次アクティブ ユーザー率(DAU)
  - 週次アクティブ ユーザー率(WAU)
  - 継続率
- 個別利用
  - 公式 notebook 利用数
  - 公式カスタム エージェント利用数
- 部店ごと
  - 部店ごとのアクティブ ユーザー率(DAU、WAU)

Proprietary

Cloud Monitoring による Proactiveな障害検知



Proprietary

Cloud Monitoring Alert Policy

取得方法	取得内容	アラートポリシー設定方針
ログベース アラート ポリシー （即時）	1 回のみの即時通知	致命的なエラーをログから検知し即時に Slack 通知。 ・ジョブ・サービスのエラー、クォータ超過、利用ルール違反等 ガバナンス ルールチェック結果やジョブ稼働定期ヘルスチェックは推進担当向けにメールおよび Slack で通知。
指標ベース アラート ポリシー （頻度・閾値判定）	頻度による多発検知	単発例外による過報を防ぎ、システム影響があると考えられる多発状態を検知してSlack通知。 ・内部エラー ・Timeout, Deadline expired, DeadlineExceeded 等。
	メトリクス クォータ監視アラート リソース上限の予兆検知	利用上限逼迫を予兆検知。 ・Discovery Engine API や Model Armor API のメトリクス 引き上げ申請が望ましいクォータ サービス停止を防ぎ上限緩和申請リードタイムを確保する。

Proprietary

SOMPO AI Agent 推進チームを支える

推進

助け合い・情報交換
・グループ会社間のナレッジ共有
・教育・研修プログラムの拡充

・モチベーションを逃さない為のクォータ申請
・グループ会社情報交換

問い合わせ

ハート ウォーミング
・気持ちに寄り添う
・心温まる
・やさしい世界

・ログ確認による回避策提案
・エラー傾向変化検知の周知

草の根活動

市民開発
・現場の社員自らが「業務特化型エージェント」を構築
・本社部門を中心に Gemini Notebook を提供

・カスタム Agent 開発共有に関するガバナンスの仕組み

Proprietary

02-C.「活用の拡大」を推進する市民開発

・Gemini Notebook の共有

・カスタム Agent 開発共有に関するガバナンスの仕組み



Proprietary

草の根活動
「活用の拡大」を推進する市民開発

Gemini Notebook

社内文書をアップロードし、専門知識の検索・要約を損保ジャパン内で共有。

カスタム Agent

現場の社員自らが「業務特化型エージェント」を構築。定型業務の自動化を加速。
現場で開発されることで、
各部店での利用促進に。

Proprietary

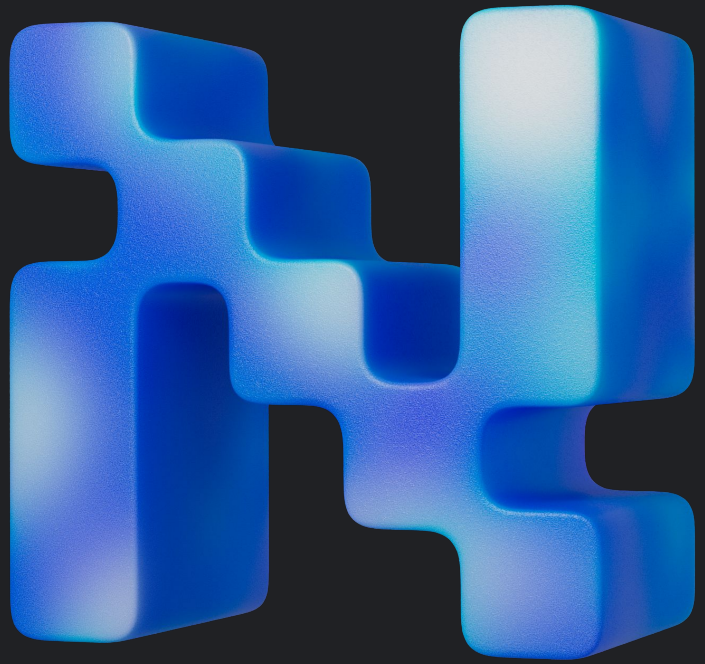
草の根活動
エージェント作成・共有機能リリース
とガバナンス

Gemini Enterprise にて、カスタム エージェント共有権や作成権のアクセス制御はできないので、ルールから外れる使い方をモニタリング。モニタリングの為の仕組みを開発。
モニタリング結果からルールに逸脱しているユーザーに、是正案内を送る。



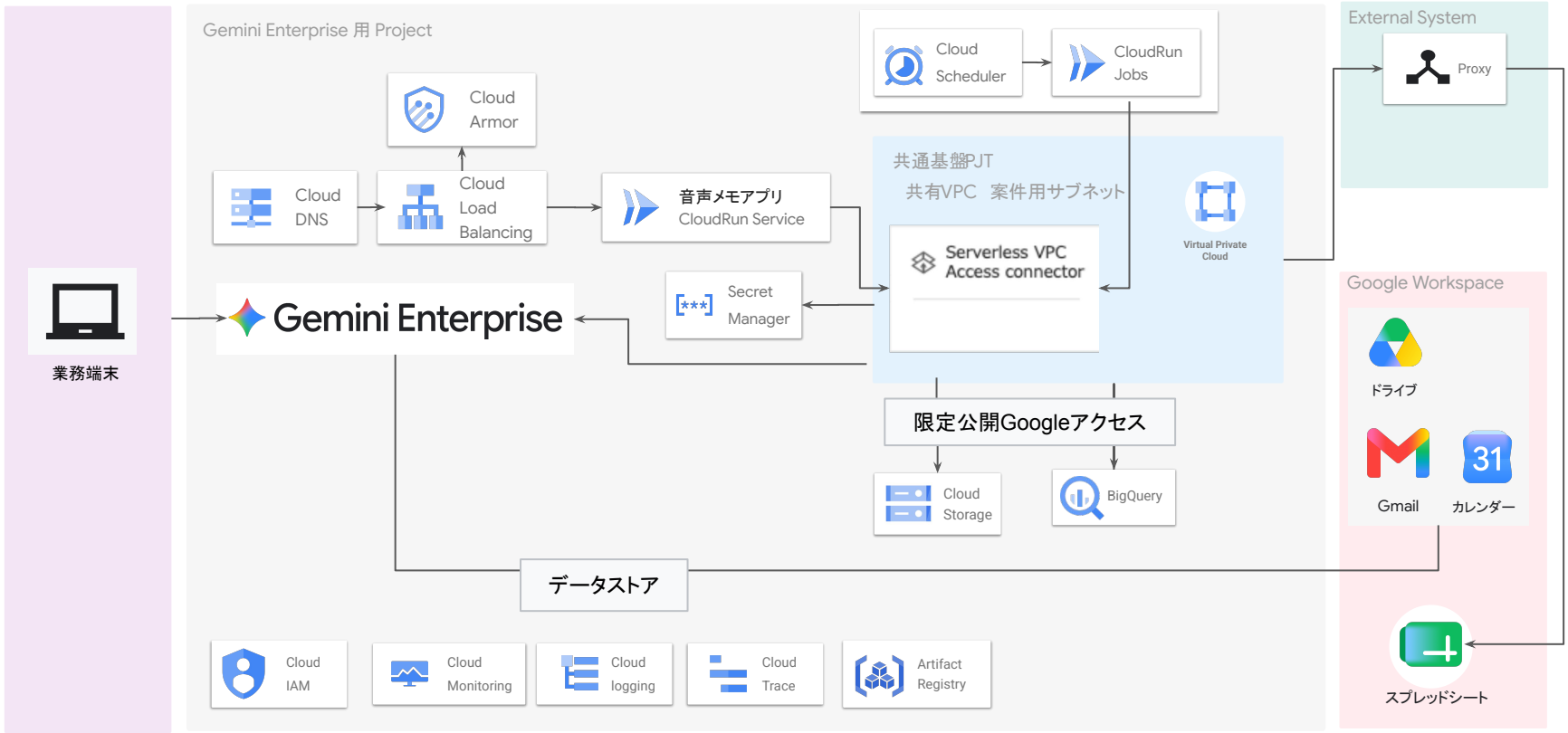
Proprietary

03. まとめ



Proprietary

全体アーキテクチャ



Proprietary

AI エージェント導入で気をつけたこと

比較軸	従来のシステム運用	AI エージェント運用
リスク	システムダウン / バグ	**使われないこと / 不適切な利用 / 大規模停止**
監視の焦点	サーバ死活監視 / システム リソース / エラー検知	**ユーザの利用率 / 部店毎の利用率 / クォータ / エラー発生傾向**
運用の介入	障害時のリアクティブな復旧	**プロアクティブな利用動向監視**
最優先事項	可用性の維持	**ガバナンスと活用の両立**

※システムが「落ちない」ことよりも、
正しく「使われる」ことに運用アプローチの比重を置く。

Proprietary

これまでのタイムライン

リリース導入期
2026 年 1 月

公式 notebook 増加期
2026 年 2月、3 月

カスタム Agent 拡大期
2026 年 4 月、5 月

新機能・草の根活動
2026 年 6 月

– 取り組み・イベント –

リリース
- エンジニア検証開始　8 月
- APP 設定方針決定　12 月
- ユーザ管理ジョブ開発 12 月
- 不具合制約最終調整　12 月
- クォータ見積申請　12-1 月

利用定着の基盤
- 問い合せフォロー安定　2 月
- エラー発生状況確認　継続
- クォータ関連値見守り 継続
- 利用状況分析高度化 2 月
- Gemini Notebook 共有増加 2 月
- 公式カスタム Agent　2 月

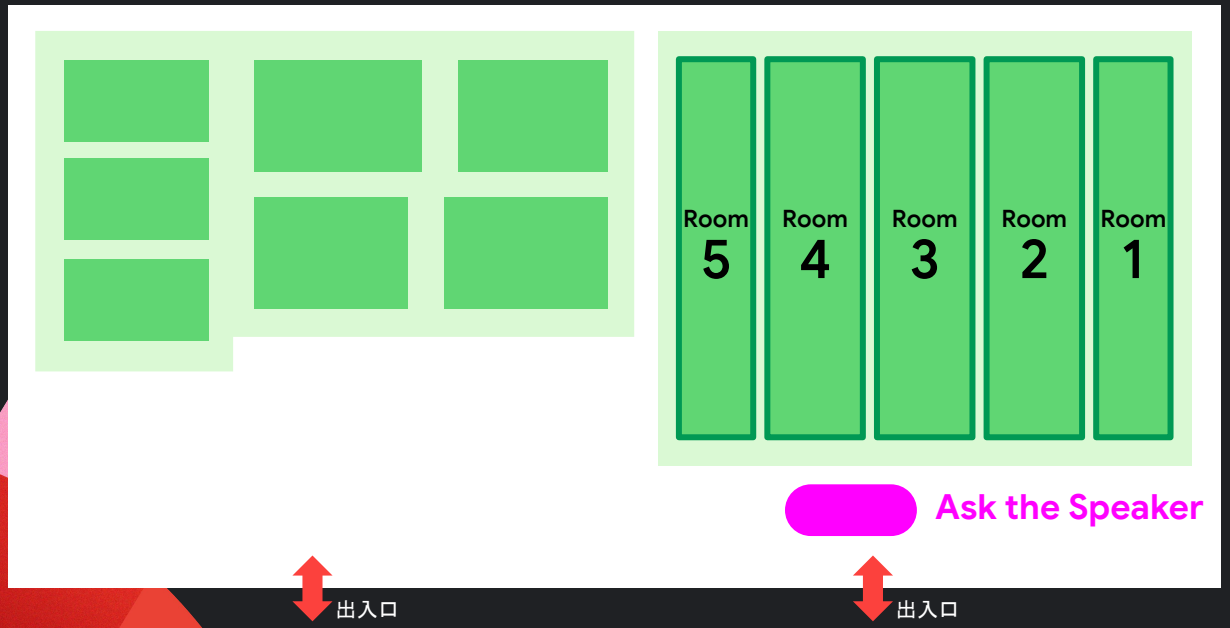
活用拡張の準備
- 利用者向け研修拡大 4–5 月
- カスタム Agent 開発共有に関するガバナンスの仕組み開発　5 月

活用拡張の基盤
- Gemini Enterprise 新機能 新モデルリリース 5, 6 月
- エラー発生傾向変化 5, 6 月
- コネクタ追加検証 6 月

Proprietary

Ask the Speaker にぜひお越しください（会場は 4F）

セッションに関する質問にスピーカーが直接お答えします！



Thank you

Thank you



Google Cloud Next Tokyo