

# 保険業界が取り組むべき重要事項

## 第2回

### デジタル技術を活用した効果的な取り組み ①

6月から始まった新型コロナウイルスの「第2波」は、落ち着きを取り戻してきているが、また予断を許さない状況が続いている。保険会社は、すでにDX技術を活用し、コミュニケーションや営業プロセスを強化することで従来の対面販売手法を見直し、非対面営業を組み合わせたハイブリッドな営業プロセスを確立しようとしている。DXを実現するための代表的な技術としては「AI」「RPA」「ビッグデータ」「IoT」「クラウド」「ブロックチェーン」がある。With/Afterコロナウイルス禍のニューノーマル時代においてこれらのDX技術を活用してビジネスを変革していくことが今まさに求められている。今回は顧客満足度の向上や業務プロセスの効率化の実現を図るために弊社が「AI」を活用して業務課題を解決した事例を紹介する。

#### 1. リアルタイムAIで適切なカスタマーケアを提供(注1)

①課題  
業界大手のある損害保険会社では、自社のコールセンターへの問合せ件数が多く、電話の会話記録の解析に苦慮していた。月次の電話の会話記録の解析の事後分析による重要な情報を顧客に迅速に提供する方法や、保険事故後に気が動転している顧客に最善のサービスを提供する方法をスーパーバイザーがオペレーターに対して、リアルタイムにアドバイスできるように電話がつながりにくい状況となっている。こうした中、今まで以上に顧客一人一人に応じたより正確・迅速な応対品質が求められている。



【執筆者】

コグニザントジャパン株式会社  
コンサルティング事業部

小穴 隆三

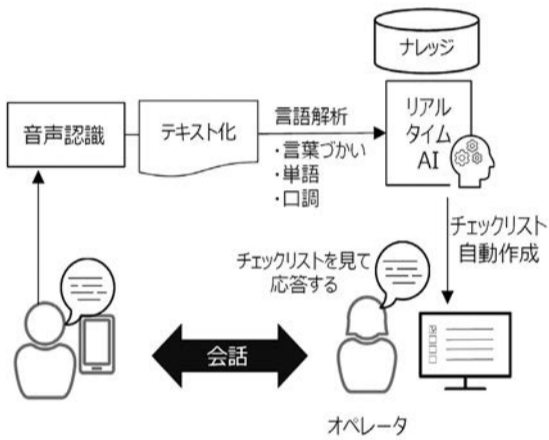
#### ②ソリューション

単にチェックするだけでは十分とは言えない。弊社は通話中の顧客の感情を事実上リアルタイムで分析し、顧客の状況に関連する質問と情報を使用して、共感を伴う応答を促すソリューションを提供した。

#### ③効果

オペレーターが応対中に顧客の心理分析結果が表示されるので、オペレーターが顧客の感情を尊重した対応をするための情報を的確に捉えることができ、顧客一人一人の状況に応じた質問や情報を提供することが可能になった。対話精度85〜95%を達成し、スーパーバイザーの検証時間を35〜40%削減することができた。

#### AIを活用して顧客との対話精度を向上(イメージ)

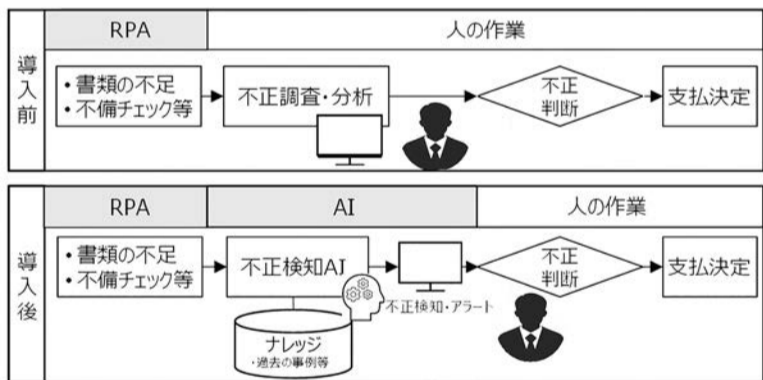


#### 2. AIによる支払査定業務のさらなる効率化(注2)

①課題  
コロナウイルスの影響による新規契約数の減少は保険会社のコストをさ

らに最適化する必要を迫っている。多くの保険会社はRPAを積極的に採用し、PCでの繰り返し作業や定型的な業務を自動化することで、大幅な業務作業時間短縮を図ってきている。インテリジェントプロセスオートメーション(IPA)を採用することにより、より複雑なプロセスを自動化することが可能である。例えばビッグデータの活用、機械学習などの技術を用、RPAと組み合わせることで、自動化の可能性を拡大させることができる。

#### 支払業務改善フロー (イメージ)



#### ①課題

支払査定業務ではまだペーパー化が十分に実現できておらず、紙でのワークフローが残っている。保険金請求に関する書類について、必要書類

#### ②ソリューション

機械学習といったAI技術を用いたIPAに組み合わせることで、より支払業務プロセスを効率化かつ迅速に行うこ

#### ③効果

IPAが過去の事例等を照合することにより保険金詐欺の可能性があるかどうかを自動検出し、スコア結果をチャットボットを使って、担当者へ自動的に通知する仕組みを実現した。

#### 3. 洪水保険ハザードマップに連動 AIによるリスクのモデル化(注3)

①課題  
損害保険会社が自然災害で支払う保険金は増加しているものの、洪水保険に加入しようとする加入者は自身が住んでいる地域の保険料の妥当性を判断できない。各地域の危険度に応じた料金設定で納得感を高めることは保険会社ばかりではない、顧客にとっても大いにメリットがあることである。

②ソリューション  
洪水ハザードマップ、および一般に利用可能な国勢調査データと住宅情報进行分析した。弊社のソリューションは、地理情報システム(GIS)地理空間データと保険会社

が有している過去支払請求の内部データを重ねてリスクのモデル化を行った。さらに、洪水地帯の過去の変化を加えて、その地域の人口と住宅の数の変化をパラメータ情報として加えた。自然言語処理(NLP)を使用してデジタル化されたドキュメントを自動的に調べ、その情報を洪水の地理空間データと組み合わせることで、保険会社は地理的に洪水のリスクの頻度と重大度をより正確に評価できるようになった。

③効果  
弊社のAI駆動型の機械学習ソリューションがデータサイエンスの専門知識を活用して、予測引受けをより速く、より効率的かつ正確に行い、リスクを詳細に分析し、リスク指標を個々の家または企業に割り当てることが可能となった。保険会社がリスクをより正確に定義し、地域ごとに保険契約を洗練できるようにした。

#### まとめ

以上、AIを活用した弊社のソリューション導入事例を紹介した。商品開発から保険金請求といった業務全体のバリエーションの中にAIテクノロジーを積極的に取り入れ、IT投資することにより業務プロセスの改善やカスタマーエクスペ

リエンズの向上を実現している。今後ますますAI技術を活用し「守り」ばかりではなく、ビジネスを拡張されるような「攻め」のビジネス展開を期待することも、弊社がそれを支援してまいります。

【小穴隆三氏のプロフィール】  
大手商社でエンジニアとして自社パッケージソフトの企画・立案・開発に従事。その後約15年間、大手企業を対象に、業種ごとの顧客ニーズに対応したIT課題解決コンサルティングをおよびソリューション提案に従事。担当領域は保険業、製造業、流通業と多岐にわたる。一般社団法人「IIBA日本支部」の監事を務め、日本企業向けにビジネスアナリスト普及活動を行っている。コグニザントジャパン(株)コンサルティング事業部に所属。

注1) Customer Care Done Right - with Real Time AI

注2) Intelligent Process Automation in Insurance Can Improve Customer Experience, Reduce Costs

注3) A Flood of Data Informs Underwriting - Using AI