

インシュアテックイノベーション

連載第3弾

AI-OCR活用から生成AI(ChatGPT)との共生まで⑥

AI-OCRの

損保分野へ活用と現在地

今回は、損保分野でのAI活用についてだが、実は5年前の2019年に自動車保険見積もりでのAI-OCR活用をスタートしている。当初からドコモ・インシユアランス社と提携し、保険会社とのAPI連携を実現したが、その後、RPA、BPO、カメラ機能と利便性を高めてきた。今回は、損保分野を推進する三村から、これまでの進化と火災保険への挑戦までをお届けする。

アイリックコーポレーション(IRRRC)フェロー
 保険・ヘルスケアDX担当 畔柳主税

自動車保険見積りのAI-OCR活用の進化

2019年にドコモ・インシユアランス社、三井ダイレクト損保社と共同開発し、サービスリソースとしたAI-OCRを活用した自動車保険見積システムは、主に代理店向け自動車保険の保険料計算補助ツールとして、順調にサービスを拡大し、保険会社6社が導入・活用している。

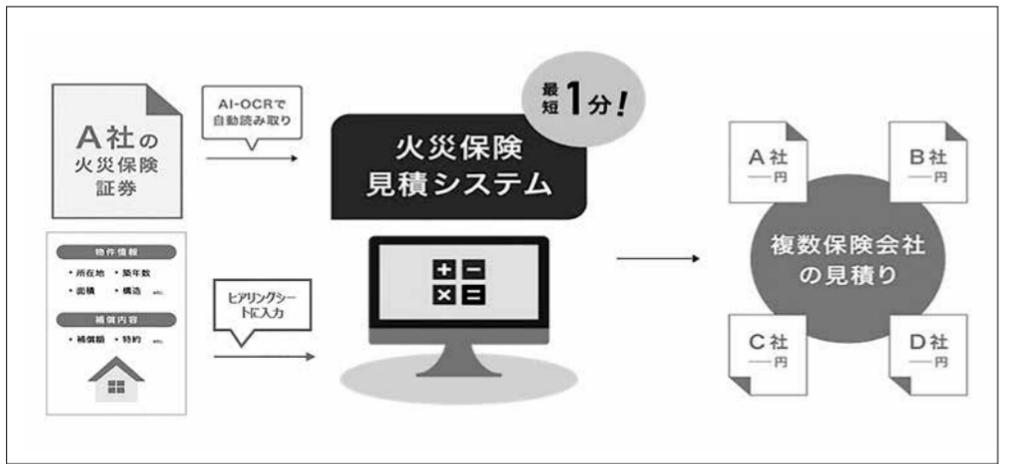
その後、複数保険会社が乗合している主に大企業の企業代理店向けに開発した、ドコモ・インシユアランス社のRPAシステムと連携した自動車保険「AI-OCR+RPA」見積システムは、企業代理店を中心に多くの代理店から好評を得ており、10社を超える代理店が導入、売上拡大に大いに活用いただいている。

複数保険会社乗合の代

理店は推奨方針に従い複数保険会社・プランを比較提示する必要があるケースが多く、簡単に複数社の見積もりが作成できる「AI-OCR+RPA」の保険料見積システムは代理店の見積作成業務を大幅に効率化できたという感謝のお声を多くいただいている。まさにAI-OCR、RPAといったDXツールで業務効率・生産性をアップした好取組事例と言える。

通勤管理を支援する業務特化アプリへの進化

保険会社・企業代理店のユーザーから「通勤管理でもAIを使えないか」との強い要望があった。マイカー通勤を許可している企業は、従業員のマイカーでの出勤時における自動車事故で企



AI-OCRによる保険料見積システムイメージ図

自動車保険から火災保険大量満期への挑戦

リリースした。マイカー通勤管理システムでは、企業が管理すべき自動車保険証券・車検証・免許証の3点セットをAI-OCRでデータ化し、スパイラル社のデータベース・管理アプリで内容チェック、メール送信、駐車許可証の発行等を実施する。従来従業員が紙で提出、企業の担当者が紙をチェック・ファイルしていたアナログ的な管理業務を、漏れなく確実に管

業側の責任を問われるケースがあり、企業としての対応・管理が求められる。そこで、マイカー通勤管理システムをドコモ・インシユアランス社、スパイラル社と共同開発し、22年にサービス

理できるデジタルツールで実施することにより、大幅な業務効率化とともに、管理の漏れ・不備等を防止し、企業の抱えるリスクを軽減できる仕組みを構築することが可能となつている。

このニーズはライドシェア事業関係の会社から引き合いが来ており、日本の社会課題への適用でも貢献したい。

読取精度改善への切り札となる二つの施策

非常に便利で業務効率化に寄与しているAI-OCRの仕組みであるが、精度改善の要望が大きい。

一つは、一般の方のスマホカメラの画像の問題だ。AI-OCRの読取精度は画像に大きく依存する特性があるが、読取精度の向上に寄与する技術開発や、AIとして読み取った結果の信頼性を数値で表す技術、よりよい画像をAI-OCRに連携するために撮影時にスマホカメラを制御する技術(弊社グループ会社であるインフォテック社が開発「スマートパシャリDX」等、各社さまざまな技術開発がなされている。

アイリックコーポレーションでは、23年より読取精度改善の解決策の一つとして「AI-OCR+RPA」サービスをリリースしている。AI-OCRは読取精度100%にはならない前提に、ユーザーの満足度を向上させるための最

後のパーツとして人の目による修正(ベリファイ)を組み合わせることを検討した。その結果、BPO会社と連携し、常時100%に限りなく近い正確なデータを納品する新たなサービスを提供することが可能となった。

〈活用事例1〉
 △AI-OCRにより現在加入している保険証券を読取ってデータ化し、読めない箇所、読み間違っている箇所等をBPOが目検・修正(ベリファイ)

△ユーザーである保険会社所定の項目をコード化し、見積用のデータとして納品

〈活用事例2〉
 △自動車保険証券以外の活用事例:「車検証」
 「免許証」
 △車検証から車両情報をAI-OCRで読み取り

△同様に、免許証から契約者情報をAI-OCRで読み取り

△AI-OCRで読み取った内容は事務センターで目検チェック(ベリファイ)し、保険料計算システムに連携

▽補償内容はあらかじめ決められた会社推奨のプランとして見積もり作成

改定されたこと、さらに、22年に同じく最長期間が5年に改定されたことを受け、25年と27年に大量満期を迎える。昨今の頻発する自然災害の影響もあり、25年から31年までの間、保険会社・代理店では火災保険の満期対応が急増する見込みだ。

火災保険は元々契約期間が長く、保険提案の機会が限られていたため、一部の代理店を除いては業務運営体制が整っていないケースが多い。さらに、保険期間の短縮に伴い代理店手数料が減少し、業務は増加する一方で売上増は期待できないため、業務運営体制の再構築や効率化が求められる。これに対し、扱い件数が比較的小さい企業代理店やプロ代理店等はこれをチャンスと捉え、火災保険の取り込み力を入れており、代理店チャネルごとに非常に対照的な状況にあるものと感じている。

自動車保険以上に、火災保険には各社独自の特徴があり、保険商品も5年や10年の間に改定されるため、消費者は次の契約時に複数の保険会社や商品を比較するニーズが増加すると予測される。

火災保険は新築時や購入時に金融機関、ハウスメーカー等で推奨された商品に加入することが多いが、大量満期時には比較・提案を求め契約の流れ

動性が高くなる見込みで、代理店にとっては見積もり・提案の機会が増えるものとみている。このような状況を踏まえ、代理店の火災保険見積業務の効率化を図るために、「AI-OCR+RPA」の見積システムを開発した。このシステムはAI-OCRのリリースは済んでおり、RPAは24年7月ごろにリリース予定となっている。保険証券からの契約情報や物件情報をAI-OCRで読み取り、RPAを使って統一されたフォーマットに変換することで、新規・更改の属性別や保険証券の有無にかかわらず、複数の保険会社の見積もりを短時間で自動生成できるシステムが実現される予定だ。

さらに、複数物件のデータをバッチ処理する機能や、各代理店の推奨方針に合わせたプランの策定、複数プランの作成機能等のカスタマイズも予定されており、開発の進捗に応じて、新年度早々にセミナー等で紹介する予定となっている。

【畔柳主税(あぜやなぎ・ちから)氏のプロフィール】
 静岡県富士市生まれ・東工大卒。石油会社のIT部門から2008年より保険業界向けのITソリューション・DXの企画・営業に携わる。持ち味は企業コラボ。
 (毎月第4水曜日掲載)