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⑦

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

AIと人間の共創による保険金・給付金支払査定業務の変革

今回は、保険金給付金支払査定業務へのテクノロジーの適用における成功のポイントついてお伝えする。2021年4月20日の掲載で「生命保険給付金支払いプラットフォーム」を紹介した。このプロジェクト立ち上げ時に、保険会社から届いたランダムな診療明細書（800枚以上）のAI―OCRの読み取り検証・改善案で活躍した山内からレポートしてもらう。

（左から）IRRC小林氏、チューリッヒ生命の永井氏、金子氏、メディケア生命の奥村氏、深野氏、IRRC畔柳氏

「生命保険給付金支払いプラットフォーム」の誕生の経緯

診療明細書AI―OCRを利用できる生命保険給付金支払いプラットフォームは、24年3月時点にて、導入企業は4社（AI―OCRは別途3社導入あり）となり、現在も多くの保険会社より引き合いがある。この構想が実現するまでには、多くの保険会社・パートナー企業との出会いの重なりがあり、その一部を紹介する。

チューリッヒ生命の金子執行役員CITO兼情報システム本部長より「診療明細書のような各社共通で利用できる帳票のOCRは、非競争領域として各社共通で検討する価値が十分にある」と言われたことからエコシステムとしてのサービス提供の構想が始まった。その後、金子氏より複数の保険会社のIT部門のトップが集まるアシスト社主催の勉強会に招待された。そこで出会ったアシスト社の根津マネジメントエキスパートより勉強会の趣旨、各社・アシスト社の熱い想いをお聞きし、この構想の実現が現実味を帯びた。またこの勉強会に参加されているメディケア生命の奥村常務執行役員から「給付金支払部門の業務をヒアリングして活用方法を検討しよう」と業界課題解決の意気込みが語られ、サービスとしての価値を大きく高めることにつながった。

こうした出会いによって、21年11月に「生命保険給付金支払いプラットフォーム」がローンチされるに至った。ローンチ後に導入保険会社から伺った「生命保険給付金支払いプラットフォーム」の価値を最大限に発揮できた秘訣をもとに給付金支払査定業務へのテクノロジーの適用における成功のポイントについてお伝えする。

テクノロジーと人間の相乗効果でサービスレベル向上

パンデミックによる保険業界の試練

AI-OCRの読取検証で活躍した山内氏

コロナウイルス感染症の大流行は、社会のあらゆる面に深刻な影響を及ぼしたが、その中でも特に生命保険業界は大きな課題に直面した。感染症の広がりとともに、生命保険の保険金・給付金請求件数が激増した。この急激な増加は、保険会社に予期せぬ負担を強いることとなり、既存の保険金・給付金支払プロセスの脆弱（ぜいじゃく）性を浮き彫りにした。

従来の保険金・給付金支払プロセスでは、請求に際して提出される書類を人の手によって一つ一つ確認し、データ入力を行う必要があったが、このプロセスは非常に時間がかかる。さらに、コロナウイルス感染症の大流行によって保険金請求が急増したことで、処理遅延が発生し、査定部門以外の部門へも協力を要請するが、それでも顧客からの不満が増加するという事態に至ったと聞いている。

このような状況下で、保険金給付金支払査定業務の急速な改革が求められ、多くの保険会社が目を向けたのが、AIの導入である。

テクノロジーによる保険金・給付金支払プロセスの変革

保険業界は、AI、ビッグデータ等のテクノロジーの組み合わせによって、保険金・給付金支払プロセスへの変革に挑戦している。これらの技術は、処理の迅速化、正確性の向上、そして顧客満足度の向上という形で、業界に新たな光をもたらしている。

当社へもAI―OCR（提案依頼書）への参加打診が相次いでいる。AI―OCR技術を活用した支払査定の自動化システムの開発が進められ、提出された書類の内容をAIが自動で読み取り、データをシステムに入力することが可能になり、手作業によるデータ入力作業を大幅に減少することが可能だという期待の表れである。

こうした技術の革新は、保険業界における顧客体験の改善に大きく寄与し、迅速かつ正確な支払プロセスは、顧客満足度の向上に直結し、業界全体のイメージ向上が期待できる。

技術の限界と人間の役割の再定義

最新のテクノロジーは、生命保険業界における保険金・給付金支払プロセスの革新に大きく貢献するが、その能力には限界が存在する。

例えば、AI―OCRは、診療明細書や領収書などの書類を自動で読み取り、紙媒体の文字をデータ化することに活用されている。しかし、すべての状況において完璧な処理が可能であるわけではなく、AIが人間と同様に誤読する可能性がある。また、診療明細書の手術名称や薬剤の名称であっても医療機関によっては異なる名称で記載される場合もあり、文字をただデータ化するだけではシステムで処理することは困難であり、査定を自動処理することは不可能である。

これらの限界の克服には、「AI―OCRやBRMS（ビジネスルール管理システム）等のテクノロジーを活用して査定プロセスを組み立てる際には、単に〝完全自動査定〟と〝人的査定〟とを二分して考えるのではなく、技術と人間が連携してタスクを遂行する〝半自動化〟による効率化の効果も踏まえてプロセス定義をすることが重要である」と金子氏は語っている。

変革成功のカギとなる現状の支払プロセスの再構築には、いくつかの考慮すべきポイントがある。まず、現行のプロセスの課題を詳細に分析し、AI技術を導入することで最大の効果を発揮できる領域を特定することが重要である。次に、導入するAI技術の種類とその特性を理解し、業務に最適なソリューションを選択する。人間はAIが苦手とする複雑な判断や例外処理を担当するという役割分担を明確にし、テクノロジーと人間の相乗効果によって全体のサービスレベルを高めることが重要である。

さらに、保険金・給付金支払プロセス再構築の成功には、継続的な改善と評価が欠かせない。AI技術の導入後も、定期的にプロセスの効率性や正確性を評価し、問題点が発見された場合には迅速に改善策を講じる必要がある。

なお当社の「生命保険給付金支払いプラットフォーム」は、エコシステム的に複数の保険会社様でご活用いただき、プロセスの再評価により検知した問題点に対する改善策をプラットフォーム導入企業間で共有しあうことをコンセプトとしている。奥村氏は「次のチャレンジとしてさらなる自動査定率の向上を目指している」と語っており、弊社もそのチャレンジに貢献していきたいと考えている。

このようにして、AI技術と人間の協働によるプロセスの再構築は、生命保険業界におけるサービスの質の向上と業務効率の革新を実現することができる。

技術革新による保険業界の持続可能な発展への道

生命保険業界におけるAIと人間の相乗効果を活用した技術革新は、顧客サービスに革命的な変化をもたらすだろう。AI―OCRなどの先進的な技術を駆使することで、保険金・給付金査定の処理速度が飛躍的に向上した。

未来に向けて、データ分析技術の進化により、顧客のニーズやリスクをより詳細に理解し、パーソナライズされた保険商品の提供を推し進めるには、それに伴って複雑化する支払条件を迅速かつ正確に処理できる盤石な支払基盤が必要である。こうした進展は、顧客にとってより魅力的な保険選択肢を提供し、同時に保険会社のビジネスモデルを革新する可能性を持っている。

しかし、これらの進歩を実現するためには、技術だけでなく人間の役割が不可欠であることを忘れてはならない。AI技術はあくまでツールであり、その運用や活用方法を決定し、判断を下すのは人間である。AI技術の発展に伴い、人間ならではの洞察力や感性、倫理観がこれまで以上に重要になる。技術と人間が協力し合うことで、生命保険業界は持続可能な発展を遂げることができる。

当社は、7月にIT部門・給付金支払い部門向けのセミナーを開催予定している。引き続き「保険ビジネスへの理解」×「ITソリューション」を強みとして多くの保険会社とともに、さらなる業界の発展の可能性を追求していきたい。

【畔柳主税（あぜやなぎ・ちから）氏のプロフィル】
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）