

2022年12月21日
損害保険ジャパン株式会社

保険金サービス部門におけるAIを活用した新たなDX施策の展開

損害保険ジャパン株式会社（取締役社長：白川 儀一、以下「損保ジャパン」）は中期経営計画（2021年度～2023年度）における基本戦略のひとつであるレジリエンスの向上に向けて、データに基づいて業務を変革し効率化を推し進める業務変革型DXに取り組んでおり、この度、保険金サービス部門においてAIを活用した新たな3つのDX施策を開始したことをお知らせします。

1. 損保ジャパンのDX

損保ジャパンは、損害保険会社として年間200万件以上の事故対応をしており、従来は専門スキルを持った「人」による対応をメインとしてきました。しかし、時代の流れとともに多様化するお客さまニーズや進化を続ける自動車、高度化する修理技術と、それに合わせて変化する整備工場との関係構築、激甚化・頻発化する自然災害など、損害調査を取り巻く環境は大きく変わりつつあります。

そこで、損保ジャパンの高い専門性を有した人材による高品質な対応と2021年7月にDXパートナーとして提携した Tractable Ltd. (CEO: Alexandre Dalyac) の持つ最先端のAI技術を活用したソリューションにより、これまでにない人とデジタルのハイブリッドな革新的かつ高品質なサービスを提供し、エフォートレス（簡便で快適）な顧客体験を提供するとともにブランド力向上に向けた取組みを加速しています。

2. 具体的なDXの3つの取組み

(1) 自動車事故におけるDX施策

① AI見積チェック

AIが損傷画像と修理見積書から修理内容や金額の妥当性をチェックするソリューションです。事故対応担当者は「人による精査が必要」とシステム判定された事案のみを精査・検証します。このAIは2022年10月現在、1か月あたり3.5万件の画像調査事案をチェックしています。2022年11月には基幹システムとの連携が完了したことで、さらなる生産性向上を実現します。2025年には車両損害約100万件のうち、40%をAIが自動チェックすることで、業務が大幅に効率化される見込みです。新たに創出された時間と蓄積されたデータを活用し、事故対応担当者は整備工場に対するコンサルタント業務や不正請求撲滅に向けた仕組みづくりなど人にしかできない高い専門領域の業務にシフトしていきます。

②【業界初】SOMPOおくるまスマート判定（仮称）

業界初のAIが車両の損傷画像から全損の判定を行うソリューションです。Webアプリで撮影した損傷箇所の画像から、AIが損害状況を確認し全損の判定をします。

従来、事故対応担当者が整備工場を訪問し損害調査を行っていましたが、このソリューションでは、整備工場、保険代理店またはお客さまご自身がスマートフォンで撮影した事故車両の画像から、AIが判定します。これにより全損に該当する場合は、損保ジャパンの事故対応担当者による損害調査が不要となり、お客さまへ最短で事故の受付当日に保険金のお支払い手続きが可能となります。

【SOMPOおくるまスマート判定（仮称）の利用イメージ】



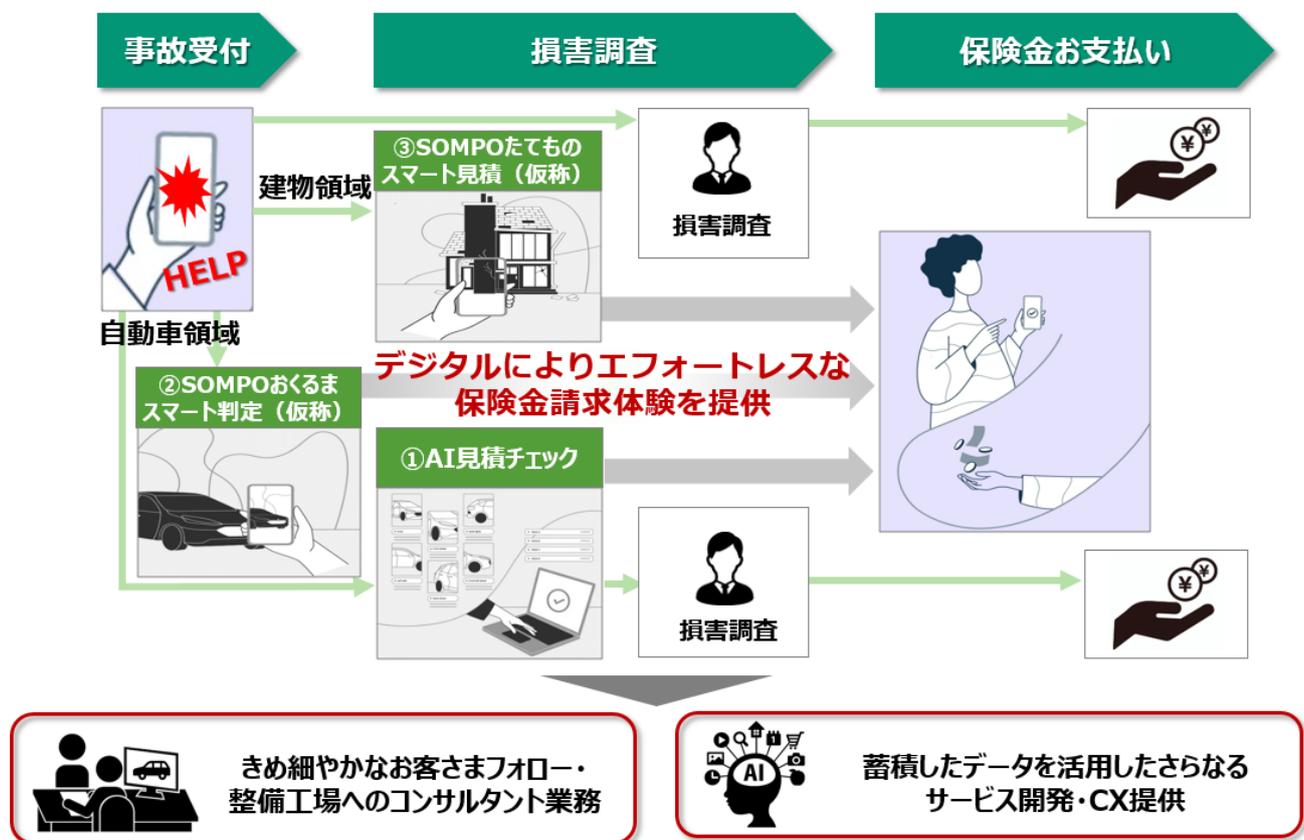
(2) 自然災害におけるDX施策

①SOMPOたてものスマート見積（仮称）

建物損害の画像をAIが解析し、支払保険金の見積りを行うソリューションです。現在、本格導入に向けて準備を進めています。台風等の自然災害による建物損害において、お客さまや保険代理店が建物の損害箇所をスマートフォンで撮影するだけでAIが損害額を自動で算出します。これにより従来、事故の受付からお受け取りいただく保険金の額が確定するまでに数週間を要していたところ、最短で事故の受付当日に金額が確定し、お支払い手続きが可能となります。

2022年9月に発生した台風14号から試行実施を開始しており、サービス利用後のアンケートでは多くのお客さまや保険代理店から高い評価を得ています。2023年度には全国展開し、激甚化する自然災害への対応を強化するとともに自然災害以外の事案にも適用範囲を拡大することで、年間数万件の建物損害に活用することが可能となる予定です。

【保険金サービスにおけるAI活用イメージ】



デジタルによって創出した時間で新たな価値を提供

3. 今後の取組み

損保ジャパンは、人とデジタルのハイブリッドによるお客さま対応で、エフォートレスな顧客体験を提供し、DXを通じたチャレンジを続けていきます。また、「“安心・安全・健康のテーマパーク”により、あらゆる人が自分らしい人生を健康で豊かに楽しむことのできる社会を実現する」というSOMPOのパーパス実現に向けて、ブランドスローガン「Innovation for Wellbeing」を具現化する取組みを通じて持続可能な社会の実現に貢献していきます。

以上