プリマジェスト

「第2回保険コンソーシアム」開催

保険業務プロセス変革で情報提供

保険業界の業務プロセス変革を支援する㈱プリマジェスト（東京都品川区、稲垣秀秋社長）は11月20日、東京都港区のAP赤坂グリーンクロスで「第2回保険コンソーシアム」を開催した。保険各社への情報提供や参加者同士の情報交換を目的に開催するイベントで、前回に続いて2回目。同社がソリューションを提供する保険会社の実務担当者による講演やパネルディスカッションなどが行われた。当日は保険業界から約50人が参加した。

フォーラムの冒頭、プリマジェストソリューションビジネス本部の井町浩一氏があいさつした。井町氏はイベント参加へのお礼を述べた後、イベントを開催した目的について触れ、「今回お声掛けさせていただいたのは、われわれのビジネスと関係する保険会社の保険金支払や保全、新契約事務、また、IT関連の部署など、非常に近しい業務をしている方々ばかりであり、同じような課題をお持ちの皆さまが本日のイベントで解決のヒントを持ち帰っていただければと思う」と話した。

最初のセッション「支払事務BPOの既契約情報活用事例」では、はじめにあいおいニッセイ同和損保ビジネスプロセスイノベーション部プロセス変革グループの鎌田尚行氏が「デジタルテクノロジーを取り入れたオペレーションの再設計」と題して基調講演を行った後、東京海上日動あんしん生命営業サポート部の岸伸有氏、共栄火災損害サービス業務部システム企画グループの宮垣悟史氏がパネリストとして加わり、井町氏がモデレーターを務めたパネルディスカッションが行われた。

井町氏

鎌田氏

BPOについてパネルディスカッション

実務担当者によるパネルディスカッションも実施

鎌田氏は、自社で保険金支払業務の事務作業を外部委託した事例を紹介した。社会環境の変化への対応を求められる中、同社では「顧客価値向上」「コスト削減」「コア業務集中」「クイックヒット（小工数で短期的かつ高効果を重視）」といった方針の下で、傷害保険の保険金支払の事務についてアウトソーシングの取り組みを推進。協業の実績があり、同社が必要とするテクノロジーを持っていたプリマジェストをアウトソース先に選定し、AI－OCRイメージワークフローやルールエンジン、RPAなどの導入で自動化を進めた結果、1年半でリリースにこぎ着けた。帳票の読み取りはほぼ100％、保険金算出成功率は86％（不備発生率が14％）といった成果を挙げ、アウトソースで43人相当の業務量を13人で運営している、と述べた。

鎌田氏は、今回の取り組みでは四つの戦略のうち、特に「クイックヒット」がポイントであり、時間がかかっても理想的なアプローチで進めるよりは、速さや確実性に重点を置いた「現実解」にこだわったことで、前述の成果を創出することができたと説明。「現在の当社が置かれている環境を踏まえると、今できる最大限で保険金支払業務の効率化を進めなければならないと考え、現実味のある取り組みとして、テクノロジーと外部リソースを活用した新たな業務体制の構築に至った」と述べた。

布施氏

鳥谷氏

パネルディスカッションにおいて、鎌田氏のプレゼンテーションの感想を尋ねられた宮垣氏は、「当社も人材の流動化が激しい状態であり、今後人口が減っていく中で、書類作成やシステム登録といった事務作業は極力自動化していく必要があり、効率化できた分の要員をお客さま対応など対外的な交渉が必要な分野に回せれば効果が見えてくると思っており、とても良い取り組みだと感じた」と回答した。

また、鎌田氏は今回の自動化システムを全国4カ所のサービスセンターに導入するに当たって、担当者の利用率を高めるために全拠点を回って対象社員全員に新システムを紹介しながら利用を促進したと説明。一方で、担当者のアウトソーシング利用率は、リリース1カ月後で約2割、翌月に7割に上がったものの、残りの3割は積極的な活用に至っておらず、今後の課題としてさらなる利用促進を挙げた。組織全体で旗振りをするなど、より踏み込んだ推進策が必要な局面にあると述べたことに対して、岸氏は「仮に初めから強制的な方法を取っているとハレーションも結構生まれたのではないかと考えており、全員にヒアリングしながら推進したことで良い結果が出たのではないか」と自身の考えを述べた。

保険会社のAI活用でパネルディスカッション

休憩を挟んだ後半のセッションでは、プリマジェスト金融BPxO本部の布施知也氏が同社と日本生命による業務自動化取り組みについて、また、㈱テンカメレの鳥谷健史氏が最新AI事情についてプレゼンテーションを行った後、日本生命契約管理部の門馬友氏、チューリッヒ生命の金子稔功氏を交えてパネルディスカッションを実施した。

布施氏は、プリマジェストが持つAIなどの技術を用いて文書を自動処理する「Intelligent Document Processing（IDP）」の導入プロジェクトを紹介。日本生命とのこれまでの協業内容やIDPのスキーム、取り組み過程での苦労、現状での成果などについて説明した。IDPについては、「お客さまからお預かりした書類をイメージデータ化し、ワークフローやAI－OCRといったテクノロジーを活用することで業務プロセス全体を自動化するローコストオペレーションの仕組みであり、言わば紙と人が主役であった事務スキームをテクノロジーが主役となるデジタルワーカーへと置き換える考え方だ」と述べた。

来春のカットオーバーに向けて現在は最終段階の取り組みを進めており、「日本生命さまの保全業務の全自動化に向けて着実に歩みを進めており、引き続き高い目標にチャレンジしていきたい」と展望を述べた。

次に、AIコンサルティング事業を営む鳥谷氏が講演。AIが最初にブームになった初期から現在までの過程を紹介してから、現在最も注目を集めている生成AIの進化について、①RAG②マルチモーダル化③リーズニングモデル④エージェント⑤マルチエージェントーといった発展した技術ごとに解説した。

続いてパネルディスカッションが行われた。再び進行役を努めた井町氏から、保険会社でのAIの取り組み状況について尋ねられた金子氏は、「現在、チューリッヒ生命ではAIを活用したプロジェクトが進行中で、業務効率化やお客さま接点の高度化といったテーマで取り組みを進めている。今後、AIのテクノロジーをどのように業務適用していくか、また実装に当たっていかに正確性を保ち、事務ミスなどを排除していくかがポイントになると思っている」と回答した。

また、事務業務に生成AIを適用させていくために必要なことについて質問された門馬氏は「保険会社には膨大なマニュアルや規定があり、また各社固有の専門用語も多いことから、現状ではそれらの情報をすべて読み込ませて生成AIを十分に活用していくまでのハードルは高いと考えている。まずはAIの性能を高めていくとともに、活用に向けた前準備をしっかり整えることが重要だと考えている」と述べた。

全セッション終了後、会場を移して情報交換・懇親会が行われ、各スピーカーや参加者は飲み物や食べ物を手に取りながら歓談した。