

2018年3月29日

A I 活用による保険金・給付金等支払業務の効率化

損保ジャパン日本興亜ひまわり生命保険株式会社（社長：高橋 薫、以下「当社」）は、A I 活用による保険金・給付金等支払業務の効率化に向けた実証実験を2017年3月に終え、2018年2月より本格活用を開始しました。

1. 目的

当社は、2017年6月に「お客さま本位の業務運営方針」を策定し公表しました。方針には「お客さまの最善の利益追求」を掲げ、迅速かつ適時・適切に保険金・給付金等をお支払いする管理態勢の構築やお客さまに迅速かつ正確にお手続きしていただけるよう、保険契約の引き受けや保全・管理における業務プロセスの改善に継続して取り組んでいます。

この取組みの一環として、保険金・給付金等の支払業務システムを刷新しました。

2. 新しい支払業務システムのポイント

- ・請求時に提出される診断書等に記載された傷病名・手術名を、約10,000種類に及ぶコードから最適なコードを自動で付与し、担当者の判断を支援する。
- ・事案毎の認定の難易度を判定し、その難易度に応じた業務フローを構築する。
- ・過去の支払結果を継続的に学習することにより担当者の経験やノウハウを蓄積し、より認定の精度を向上させる。

今般、システム導入により、保険金・給付金等の支払査定における一部の工程をA I による判断・支援機能に置き換えることで、これまで2人以上で行っていた複次チェックの約4割が1人でチェック可能となり、保険金・給付金等の支払日数は約1日短縮される見込みです。

2019年度にはA I を活用することにより「自動支払」の実現を目指します。

3. 将来的な展開

将来的には自動支払により、保険金・給付金のご請求の約30%を当日中にお支払い手続きすることを目指します。これにより、お客さまにより分かりやすい情報提供を行うための体制を強化し、I C Tを活用した医療機関との提携やペーパーレスでの請求手続きスキームなどを組み合わせることで、お客さまのニーズに沿った最適な請求手続きの実現を目指していきます。引き続き、お客さまに新しい価値を提供すべく、お客さまサービス品質のさらなる向上に努めてまいります。

以上