

News Release

2026年6月25日

**生命保険業界初*となるマルチ AI エージェントを組み込んだ
新契約査定システム「New Business 2.0」を導入
～自動査定率向上と査定業務時間短縮を実現～**

チューリッヒ生命保険株式会社（代表取締役社長：太田健自、以下「当社」）は、2026年7月1日（水）から、新契約における査定業務のさらなる高度化・生産性向上を目指すべく、マルチ AI エージェントを活用した新契約査定システム「New Business 2.0」の導入を開始します。

本システムは、ルールエンジンの高度化など、既存の査定システムの機能強化に加え、マルチ AI エージェントを組み合わせることで、査定品質の向上や査定者の負荷軽減、お客さま体験の向上などに寄与する新たな査定プロセスを実現するものです。医務査定・環境査定・モラル査定（不正検知）を含む総合査定に対応したマルチ AI エージェントの導入は生命保険業界で初*となります。

本システムの導入により、自動査定率を 60%に向上させ、手動査定の案件においてはマルチ AI エージェントの活用により、査定業務に要する時間を 77%に短縮させることを目指します。

*当社調べ（2026年6月25日時点）

1) 新契約査定システム「New Business 2.0」開発経緯

新契約の査定プロセスにおいて、自動査定（システムによる自動判定で査定が完了する割合）は一定水準に達しています。一方、主な課題として、ビジネス環境の変化に対応するためにさらなる向上が求められていたこと、複雑な案件では医務査定・環境査定・不正検知など確認業務を手作業で行うことによる査定者の業務負荷が過大なこと、査定期間の長期化により、保険募集人およびお客さまの満足度の低下につながっていることなどが挙げられていました。

こうした課題を解決すべく、「New Business 2.0」は、以下を最適化することで、査定プロセスにおける自動査定率の向上や AI 活用による生産性向上を目的として開発されました。

- ① ルールエンジンによるシステムチェック（自動・手動判定の振り分け）
- ② 自動査定ができない複雑な案件のリスク判定を行う AI エージェント
- ③ AI の判定結果を参考に引き受けの可否や条件の最終判断を行う査定者における役割分担

2) 新契約査定システム「New Business 2.0」の特長

■ 査定システムの機能強化

申込書や告知書の情報からルールベースで判定できる自動査定の割合を増やすべく、名寄せルールや査定画面の改修、査定前の不備チェックの仕組みの導入などによるルールエンジンの高度化を図るなど、既存の査定システムの機能強化を実現しました。

■ マルチ AI エージェントの導入

医務査定、環境査定、モラル査定、情報集約などの各カテゴリーに特化した 12 体の AI エージェントが並列に稼働する、マルチエージェント設計の新契約プラットフォームを開発・構築しました。各 AI エージェントが担当領域のデータを分析し、査定業務に必要な作業（タスク）の整理や引受コメント案を自動生成します。また、AI エージェントが判断の根拠となる情報を提示し、査定者の意思決定をサポートします。

■ マルチ AI エージェントによる査定プロセス変革のポイント

- **査定における暗黙知の可視化**
過去の類似査定案件から、ベテラン査定者の暗黙知（経験やコツ、ノウハウ）を形式知化し、査定の品質向上ならびに属人化からの脱却を実現
- **ルールエンジン+生成 AI の高度化**
明確な基準で判断できる定型案件はルールエンジンで高速・確実に処理し、暗黙知や複雑な文脈判断を要する非定型案件は生成 AI が担うことで、両者を最適に組み合わせ、自動査定範囲の拡大と判断の一貫性・スピードの両立を実現
- **環境的要素を踏まえた総合的なリスク分析**
お客さまの健康状態に加え、年齢、職業、年収などの環境的要素を総合的に分析することで、より精度の高い査定判断を支援
- **不正情報・外部データ・過去履歴からのリスク情報の抽出**
不正に関する情報や外部データベース、過去の契約・査定履歴などを横断的に分析し、引受リスクに関わる重要な情報を抽出
- **査定者の業務プロセス分析による生産性の可視化**
査定者の画面操作や確認手順を AI が追跡・分析し、業務プロセスを可視化。ボトルネックや改善余地の把握につなげることで、生産性向上に寄与

<査定業務の高度化・生産性向上>



当社は今後も、チューリッヒ・インシュアランス・グループの一員として、AI・デジタル分野での開発力を活かし、お客さまの利便性向上や業務効率化に貢献するシステムの開発・活用に努めてまいります。

チューリッヒ生命保険株式会社について

チューリッヒ生命保険株式会社は、チューリッヒ・インシュアランス・グループの日本における生命保険事業の主要拠点として1996年に開設した日本支店の会社形態を日本法人へ変更し、2021年4月より営業しています。

若年層から働き盛り世代、シニア世代までの幅広い年齢層の方々に、「革新的かつ充実した商品ラインアップ」と「高品質なサービス（Z.Q.:チューリッヒ・クオリティ）」を乗合代理店、銀行窓販およびインターネットなど、「お客さまにとって利便性の高い選択権の活かせるチャネル」を通じて、提供しています。

チューリッヒ・インシュアランス・グループについて

チューリッヒ・インシュアランス・グループ（以下「チューリッヒ」）は、150年以上の歴史を有する世界有数の保険会社で、200以上の国と地域で8,200万人以上のお客さまにサービスを提供し、業界をリードする株主総利回りを実現しています。

チューリッヒは「明るい未来をともに創造する」というパーパスを掲げ、従来の保険を超えるプロテクションサービスを通じてお客さまの支援とレジリエンスの構築に寄与しています。また、2020年よりブラジルの大西洋森林の再生と生物多様性の回復を支援する「チューリッヒ・フォレスト・プロジェクト」を展開しています。

チューリッヒはスイスのチューリッヒ市に本社を置き、65,000人以上の従業員を有しています。チューリッヒ・インシュアランス・グループ・リミテッド（銘柄コード：ZURN）はスイス証券取引所に上場しており、米国預託証券プログラム（銘柄コード：ZURVY）のレベルIに分類され、OTCQXにて店頭取引されています。当グループに関する詳しい情報はwww.zurich.comをご覧ください。

本件に関するお問い合わせ先

チューリッヒ生命保険株式会社 コーポレート・コミュニケーション部
 広報担当：鈴木、北村
 TEL：03-6832-1612 Mail：zlpr@zurich.co.jp