

シフトテクノロジー

A I が切り拓く保険業界の未来

保険業務を再定義するエージェント型A I



藤井氏

保険業界におけるA I活用は試行錯誤の段階を超え、A Iを査定や調査などの判断プロセスに組み込み、成果につながる実装段階へと移行しつつある。こうした中、保険業界におけるA I活用のパイオニアとして、保険金不正請求検知を起点にA Iソリューションを展開してきたシフトテクノロジーは、エージェント型A I機能を活用した製品を提供する段階から、エージェント型A Iそのものを主力製品として提供する段階へと進化を遂げ、「エージェント型A Iプラットフォーム」のプロバイダーとして新たなステージに踏み出した。本稿では、同社が描く保険業務におけるエージェント型A Iの展望を軸に、巧妙化する書類不正への対策や、A IとSIU（特別調査部門：Special Investigating Unit）を組み合わせた海外での不正対策の先進事例にも焦点を当て、保険会社の業務高度化に向けた最新動向を追う。

A I活用を加速する自動化レベルの共通基準

社のA Iソリューションは国内の生損保5社で導入されている。

同社のA Iソリューションは、業務プロセスにおける適切な判断を支援する。案件ごとの優先度や複雑度、疑義の度合いを可視化するとともに、その評価に至った根拠を提示することで、査定業務の効率化と判断プロセスの透明化を両立している点が大きな特長だ。

シフトテクノロジーは、2014年にフランス・パリで創業して以来、保険業界に特化したA I活用を推進し、不正検知から保険金請求プロセス全体の効率化まで幅広いソリューションを展開している。18年には日本法人のシフトテクノロジージャパンを設立し、現在、同

さらに25年にはエージェント型A Iの機能を統合

し、請求受付、調査、責任割合の判定といった業務を自律的に実行するエージェント型A Iの製品化を本格的に開始した。同社は、数十億件にのぼる保険請求や契約に関連するデータを分析してきており、保険業務データ分析知見が蓄積されてきている。この知見に

化レベル」を5段階で評価する標準フレームワーク「ARISE」を策定した。「ARISE」は、エージェント型A Iの能力を①Answers（回答）②Recommendations（提案）③Initiates（始動・準備）④Solves（解決）⑤Exceeds（超越）の5段階で整理したもので、保険会社が自社に適した導入計画やガバナンスを検討する際の指針となる。

「ARISE」は、10年以上にわたり保険会社のA I運用を実装してきた同社の知見を基に、自動車業界の自動運転基準「SAE J3016」※「ARISE」の詳

書類偽装から組織的詐欺まで不正対策を高度化

より、保険会社がA I活用を行う上で必要なデータ分析精度向上を支援することが可能だ。

また、人間によるチェックやガバナンス、既存システムとの統合といった保険会社が求める厳格な要件を満たしており、さらに、既存のモデルやスコアリングエンジン、A P Iを活用することから、保険会社は大規模なシステム刷新を行うことなく生産性と業務品質の向上を実現できる。

エージェント型A Iの特長は、明確な目標を設定し、その達成に向けて自律的に行動する点にあ

る。保険金請求業務を例にとれば、提出書類から必要な情報を抽出し、内容の整合性や疑義の有無を判断した上で、担当者に対し優先度や推奨アクションを提示するなど、自ら実行結果を評価しながら判断・実行を繰り返すことにより目標達成を図る。将来的には、こ

したサイクルの全てをエージェント型A Iに担わせることで、人的負担の大幅な軽減と判断の均質化・高度化の実現を目指す。一方で、エージェント型A Iの導入を進める上では、どの業務をどのレベルまで自律化するかが重要な論点となる。しかし、A Iの能力や自律性を客観的に評価する業界共通の基準は確立されておらず、実用化に向けた共通基準の整備が求められている。

こうした状況を踏まえ、同社は、エージェント型A Iの自律性（自動

化レベル）を5段階で評価する標準フレームワーク「ARISE」を策定した。「ARISE」は、エージェント型A Iの能力を①Answers（回答）②Recommendations（提案）③Initiates（始動・準備）④Solves（解決）⑤Exceeds（超越）の5段階で整理したもので、保険会社が自社に適した導入計画やガバナンスを検討する際の指針となる。

「ARISE」は、10年以上にわたり保険会社のA I運用を実装してきた同社の知見を基に、自動車業界の自動運転基準「SAE J3016」※「ARISE」の詳

る。英国では、1億件を超える請求・契約データに加え、不正通報システムや不正者データベースなどが整備されており、同社はこれらのデータ基盤を活用しながら、業界横断で不正に対処する体制の構築に寄与している。

同社の書類不正検知ソリューションの強みは、不正検知そのものにとどまらない点にある。文書の分類や情報抽出、不正の分類や情報抽出、不正兆候の分析を自動化することで、大量の案件の中からリスクの高い案件を効果的に抽出し、調査担当者に本来注力すべき案件に集中できる環境を実現している。生成A I時代において多層的な不正検知体制の構築が求められる中、同社はこうした体制づくりを支援する。

不正の手口が高度化する中、欧米では保険会社や業界団体、警察などが連携し、体系的に不正対策を進めている。その対策において重要な役割を担っているのがSIU（約11・4億円）の損失回避につながったほか、この事例を基に新たな検知ルールが策定され、業界全体で活用されている。

英国の事例は、データ分析やネットワーク検知と、SIUのような専門組織の知見を組み合わせて、巧妙化・組織化する不正への対応が可能になることを示している。シフトテクノロジーは、こうした取り組みを支えるテクノロジーパートナーとして、不正対策の高度化に貢献している。

生成A I時代の書類不正対策

近年、生成A Iや高度な編集ツールの普及により、保険金請求時に提出される本人確認書類や診断書、請求書、修理見積書、事故写真などの偽造・改ざんは一段と巧妙化しており、書類不正は保険会社にとって看過できない経営課題となっている。一方で、膨大な請求

書類や過去データを目視のみで確認・照合するには限界がある。こうした背景から、シフトテクノロジーは、保険業界に特化した豊富な知見と生成A I、予測解析技術を融合させた書類不正検知ソリューションを提供している。同ソリューションは、生成A Iで書類の種類を自動判別して必要な情報を抽出し、社内外のデータとの照合・分析を通じて不正リスクをスコア化することで迅速な対応を促す。

例えば、事故写真の加工や同一画像の使い回し、請求書の一部改ざんなどの検知が可能なのか、撮影日時や位置情報の分析により、過去の写真を事故証拠として流用するケースも発見できる。さらに、A I生成画像についても画像構造やメタデータを分析し、不自然な特徴や事故状況との矛盾を検出する。

書類単体ではなく、複数のデータを組み合わせた分析を行うことで、より高度な不正検知を実現しており、その結果、書類のみを解析する場合と比べ、不正の検出・阻止件数が約2倍に向上したという。

また、大量データをまとめて処理するパッチ解析とリアルタイム解析の両方に対応しており、既存システムや同社の各種ソリューションとのシームレスな連携も可能だ。

こうした不正対策テクノロジー面から支えるため、シフトテクノロジーはA Iを活用したデータ分析やネットワーク検知の仕組みを提供している。