

Shift Claims

エージェンティックAIで変わる 保険金請求処理・支払プロセス

業務ルールだけに頼った請求処理・支払対応では、現場担当者が直面する微妙な差異や複雑な事象に 対応しきれず、損失や非効率性、顧客の不満につながることが少なくありません。Shift Claimsは、単純案件から複雑案件まであらゆる保険金請求処理・支払を高度に処理し、より正確で効率的な対応を実現します。

保険金請求処理・支払業務に 精通したAIエージェント

ShiftのAIエージェントは、保険金請求処理・支払処理の実務知識を組み込み、保険業務に特化したナレッジ基盤を通じて継続的に学習します。複雑な案件から単純な処理まで幅広く対応し、請求案件の評価やトリアージ、対応方針の提示に加え、自動化まで実行します。

AIと人の協働

Shift Claimsは保険金請求処理・支払プロセスと連携して機能するように設計されており、AIが現場の支援や助言を行なうとともに、保険会社側がAIエージェントの導入や運用をしっかりと管理できる仕組みになっています。エージェントの性能や稼働状況も可視化されるため、運用状況を把握しながら安心してご利用いただけます。

シームレスな連携

請求案件管理、コミュニケーション、保険契約、ドキュメント管理、支払等の各システムとのAPI連携により、処理の高速化と自動化を実現します。オプションのFNOL(初期受付)エージェントは、保険契約者、被保険者、担当者、第三者に対して初期受付時点から適切な案内を行うことが可能です。

Shift クレームス AIエージェント

アセスメントエージェント

各請求案件の事象や書類を抽出して整理・解析し、保険適用や責任の所在、不正の有無、損害や傷害の評価など、7つの複雑な要素に対応します。

保険適応	低	損害抑止策	中	不正の疑い	高	傷害状況の確認	低
風災・雹災補償が付帯されており、適用されます。		見積内容と申告内容に不一致が確認されました。		既存の損傷が請求されている可能性があります。		現時点での報告はありません。	
過失・代位求償	低	訴訟	低	顧客満足度	高		
第三者関与の報告はありません。		進行中の訴訟はありません。		過去の保険金請求処理・支払で、低評価のフィードバックがあります。			

トリアージエージェント

請求を分類し、緊急度や重症度、その他の要因に基づいて優先順位を付け、適切な担当者またはSTP(自動処理)エージェントに割り当てます。

判定	低	優先度	高	担当割当	高
強風または雹による物損被害が確認されていますが第三者の負傷は報告されていません。		過去の請求で顧客満足度が低かったとの報告があります。現在、修理見積と申告内容に不一致があり、既往の損傷が請求されている可能性が考えられます。		対応状況: 保険金支払い担当が対応中 担当査定員: 山田 太郎	

アドバイザーエージェント

GenAIが判断の提案や、顧客対応で使える文例を提示して、担当者の対応を支援します。

推薦対応	対応支援	コミュニケーションの指針
<p>✓ 見積の確認および否認 対応期限: 2025/07/29(残り1日) 対応が遅れる影響: 迅速な対応がなされない場合、契約者の不満を招くおそれがあります</p> <p>✓ 鑑定人のアサイン 対応期限: 2025/07/28(本日) 対応が遅れる影響: 正確な損害評価の実施が難しくなる可能性があります</p>	<p>● 外壁の損傷は、暴風による被害とは考えにくいです。</p> <p>Estimate #: DE-84-2020-259.1 Map: 21.000 Address: 123 Main Street, Boston, MA Warning: Any repair diagnosis requiring additional work may lead to an additional quote. Nature of the work: Repair damage from bad weather. Site address: 123 Main Street, Boston, MA 02101 Description: Repair roof shingles and roofing nails Quantity: 2 Rate: 100 Total: 200 Drywall and plastering Quantity: 1 Rate: 150 Total: 150 Window replacement Quantity: 1 Rate: 500 Total: 500 Litter (hours) Quantity: 16 Rate: 60 Total: 960</p> 	<p>Shift AI アドバイス: スピーディかつ端的に伝えましょう。</p> <p>鈴木さまへの伝え方(例)「見積りをお送りいただきありがとうございます。見積りに一部相違があるようですが、対応は迅速に進めたいと考えていますので、既に…」</p>

STPエージェント(自動処理エージェント)

従来のルールベースで自動処理する方法と比べて、より多くの請求案件や作業を請求プロセス上で自動化します。

タスク自動化	保険金支払い自動処理
個別のクレーム処理タスクを完了 2025/07/31 ✓ 受領・確認事項 新しい修理見積書の受領および確認を実施。見積は被保険契約内容および暴風被害に合致	支払いに必要な全タスクを完了 2025/08/04 ✓ 支払実行(宛先: ¥398,300) ✓ 確認メール送信済み ✓ 最終影響額: ¥398,300に更新 ✓ アジャスター経費(Adjuster Expenses): ¥15,000に更新



Shift Technologyについて

Shift Technologyは、保険業界に特化したAIプラットフォームを提供しています。生成AI、エージェンティックAIを組み合わせ、不正確な請求処理、コミュニケーション管理などの業務を革新。

業務効率化や顧客体験の向上を通じて、保険会社の事業成長を支援します。世界中の保険会社で導入実績のあるAIプラットフォームにより、各社の課題やニーズに応じた最適なソリューションを提供します。詳しくは、www.shift-technology.comをご覧ください。