

SHIFT

Customer Story

シフトのソリューションで 不適切な保険金支払いを防止(某生命保険会社の事例)

背景と課題

ある生命保険会社の保険金支払部門は「毎年数パーセントずつ請求件数が増加傾向にあり、業務効率を改善する必要がある」という長年の課題を抱えていました。どの保険会社も類似の課題を抱えていますが、いかにシフトのソリューションがこの長年の課題の解決をサポートできるかご紹介いたします。

当初は、不正請求への対応策としてシフトのソリューションが選ばれ、プロジェクトが開始されました。ROI(ソリューションが検知した不正請求に対する支払保険金の減額分 / ソリューション使用料)の黒字化を目標に既存のシステムとの比較を行い、綿密な分析により「ROIが十分プラスになる」ということが判明し、POCに移行しました。

POCを進めていくにつれて、思いがけずシフトのソリューションに別の価値を見出すことになりました。それは従来から抱えていた「請求件数は毎年増えるのに、人員は増えない」という課題をシフトのソリューションが解決してくれるかもしれないということでした。不正検知による不適切な保険金支払いの防止だけでなく、シフトのソリューションに「迅速性、正確性、新たな知見の提供」の3点の価値を見出し、ROIという視点からさらに一歩踏み込んだ視点で従来から抱える課題の解決の糸口を見出しました。

特に、
「分析にAIを用いることで査定担当者間の意思決定のばらつきを抑えることができる」「SaaS企業だからこそ、新たな不正手口への対応手段を迅速に構築・導入することができる」
「ディープラーニングの活躍により、蓄積された請求データを元に今後の対応に的確なアドバイスができる」
という3点が長年の課題である業務効率の改善に貢献できることが判明しました。

背景

不正請求への対応策としてシフトのソリューションのPOCを開始した。

ソリューション

Fraud, Waste & Abuse Detection
(不正・無駄・悪用の検知)

結果

- ・ 従来以上に不適切な保険金支払いを防止。プラスのROIを達成。
- ・ 不要な調査の削減によるコスト削減効果。
- ・ 「迅速かつ正確な支払い、及び新たな知見の提供」という価値を見出し、業務効率の改善に大きく貢献。
- ・ 最終的に、既存のルールベース検知システムをシフトのソリューションへ本化。



ソリューション

「シフトのソリューション Fraud Waste & Abuse Detection（不正・無駄・悪用の検知）」の導入以前は、不正は既存のシステムで十分検知できていると思い、シフトのソリューションの導入でどの程度の検知プラスの効果があるか疑問に思っていた」と担当者であるM氏は語ります。「POCを進めていくにつれ、査定担当者が気付きにくい不正事案が発見されるとともに査定担当者の見落としや検討漏れが発生していたことが判明し、シフトのソリューションの導入の必要性を十分に認識しました。加えて、『これまで不正リスク低に分類されていた案件は査定担当者の気付きにより不正疑義を発見するしかなかったが、査定担当者による調査要否・不正判断結果を機械学習させるとともに、検知シナリオの修正を進めていくことで、同様の種類の不正が検知可能になった」とM氏は話します。

さらに生命保険会社ならではのソリューションの特長としてM氏は次のように語ります。「『医的妥当性とモラル観点』を取込んだ分析も可能という点は生命保険会社として魅力的な点でした。例えば、『入院は本当に必要であったのか』を検討したい場合には、『入院治療の緊急性（事故日、初診日から入院開始までの期間）』を過去データより病状別にトレンドを見て分析することが可能です。また、『被保険者の悪意性』を検討したい場合は[軽微な疾患での反復請求][自宅と病院までの距離（遠隔地のモラル病院の受診はモラル性あり）]といったアプローチで分析が可能となります。」

結果

このような新しいAIネイティブのプラットフォーム構築に成功した同社は、既存システムで対応していたルールベースの検知シナリオもシフトのソリューションに組み込むことで、不正検知関連の仕組みを全てこのソリューションに一本化することができました。

また当初の目標であったROI黒字化のほか、結果的に不要であった調査を削減するといった効果につながり、コスト削減にも成功しました。

シフトのソリューションの導入後の顕著な結果として挙げられるのは「事務事故を多く防止できている」点です。「当初の導入目的であった不正検知に加えて事務事故を検知し、正確な処理を可能にしてくれるシフトのソリューションは現場で導入後評価をいただきました」とM氏は語ります。

今後シフトと同社はデータの整備などを推し進め、AIならではの機能をより活用し、請求処理の更なる可能性を発展させていく予定です。

当初の導入目的であった不正検知に加えて事務事故を検知し、正確な処理を可能にしてくれるシフトのソリューションは、導入後に現場から評価をいただきました。（M氏）

SHIFT

シフトテクノロジーについて

シフトテクノロジーは、グローバルな保険業界向けに設計された唯一のAIネイティブの意思決定自動化および最適化ソリューションを提供しています。シフト・インシュアランス・スイートは、保険契約のライフサイクル全体にわたる重要なプロセスに対応し、保険会社のより迅速で正確な保険金請求処理と保険契約の解決をサポートします。シフトテクノロジーはこれまでに数十億件に上る保険金請求を分析した実績を持ち、Frost & Sullivanの「2020 Global Claims Solutions for Insurance Market Leadership Award（保険市場リーダーシップのグローバルクレームソリューション賞）」を受賞しています。

詳細については、<https://www.shift-technology.com/jp/>にアクセスしてください。