

SHIFT

導入事例

シフトテクノロジー、大手保険会社の詐取、無駄、悪用事例の検知と防止を支援

背景

この大手保険会社は 450 万人以上を保護し、一連の合併を通じて、さまざまな生命保険や医療保険を幅広くサポートしています。

医療保険のマーケットリーダーである会社にとって、詐取、無駄、悪用との闘いは最優先事項の 1 つであるものの、医療保険の請求件数の多さや、データのサイロ化、不正のアプローチの進化が影響し、既存のルールベースのシステムは非常に限定的なものでした。

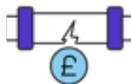
優先的に取り組むべき重要な分野は、(支払い後だけでなく) 支払いを行う前に不正を発見することと、不正だけでなく無駄や悪用の事例も発見することです。



進化する不正行為に対して時代遅れの技術を使ってもうまくは行きません。



回収を避けるために医療提供者や受益者に支払いが行われる前に不正を防止する。



詐取に加え、無駄や悪用にも焦点を当てる。

ソリューション

同社は複数年にわたりシフト・FWA(詐取、無駄、悪用)検知を使用することで、医療保険に関する不正との闘いにおいてリーダーとしての地位を確立しました。エンゲージメントの設定段階では、シフトの専門データサイエンティストチームが未加工の請求データを抽出し、シフトの学習済み AI シナリオで使用できるよう医療保険固有のデータモデルに統合しました。

シフトのアルゴリズムを通じてデータのクレンジングと、請求の再構築、隠れた個人とエンティティの特定を行ってから、AI を適用して、提出された各請求に対してリアルタイムで疑わしさに関するスコアを割り当てます。

このソリューションでは、このスコアに基づき、疑わしい請求に関連するアラートだけでなく、請求にフラグが立てられた理由についての詳細な説明も生成されます。たとえば、その歯に関する事前の治療の証拠がないのに歯科インプラントが請求された場合や、軽微な視力矯正のためにコンタクトレンズが処方された場合などがこれに該当します。

請求担当者はこれにより、非常に複雑なケースを含めて、疑わしい請求をきわめて明瞭に可視化することができます。シフト・FWA(詐取、無駄、悪用)検知は SaaS (Software as a Service) モデルで提供され、AI を使用して会員やプロバイダーによる不正に加え、不正請求、請求書の偽造、組織化された不正行為の計画などのその他の疑わしい支払いを検出します。同社の次のステップは、このソリューションの高度な可視化ツールを導入することです。これは被保険者と医師の共謀など、組織化された不正ネットワークの発見に役立ちます。

“管理調査部部長はこう述べています。「まさにいたちごっこです。不正は進化のスピードがとても速く、きわめて多様な形態を取る可能性があります。保険会社はそれに対応する必要があり、何よりも、保険会社が自ら対策を示す必要があります。」”

シフトは以下のものを実装します。



エンティティ解決: 徹底したデータ クレンジング、マッピング、エンティティ解決



リアルタイム検知: 入院、歯科、聴力、視覚など、75以上の詐取・無駄・悪用シナリオに関する支払い前および支払い後の検知関連する事例の大部分で、時間のかかる回収を回避



完全な統合: 下流の決済システムとの統合によって、回収コストの削減を迅速化



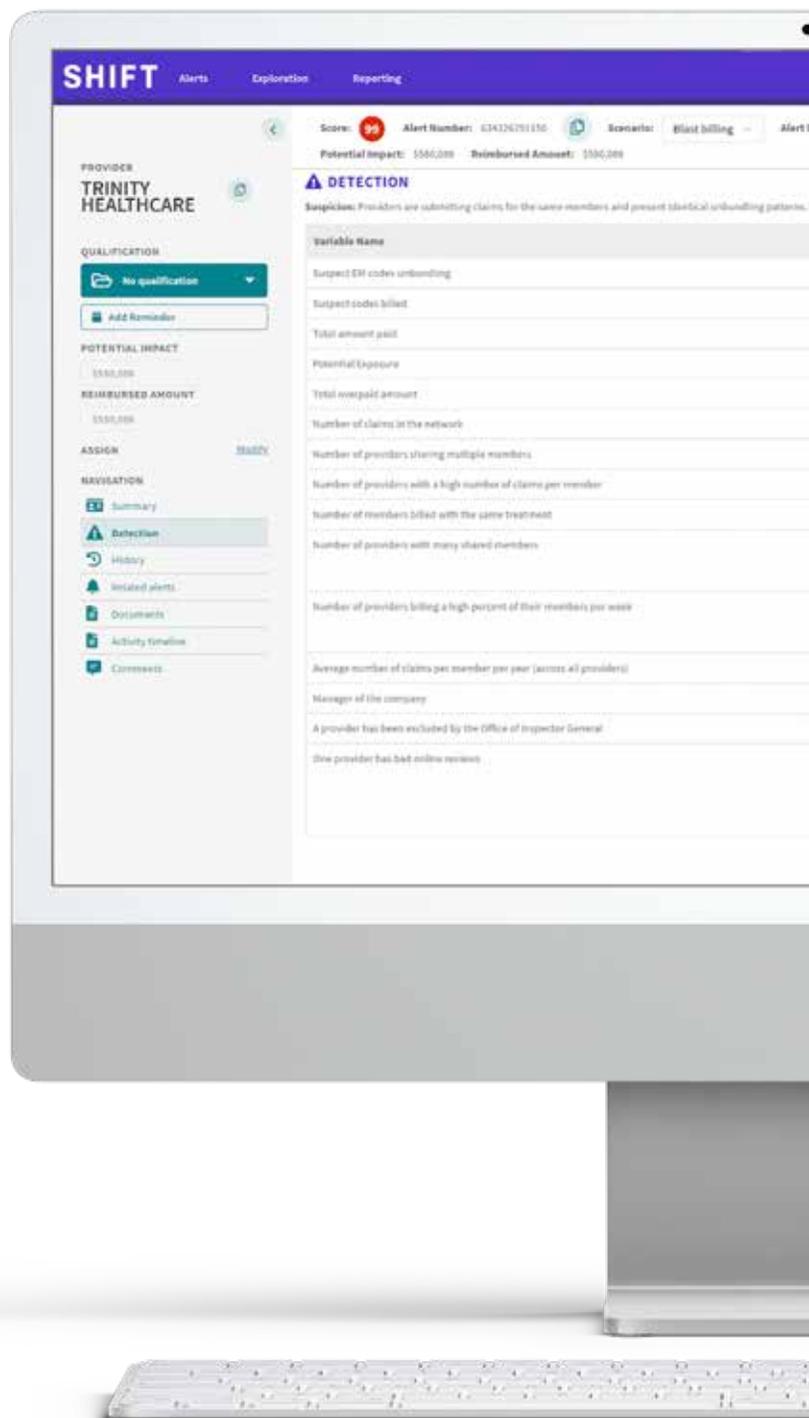
ケースおよび回収管理: 詐取、無駄、悪用のケースを回収までシームレスに管理することで、チームの効率を推定 20% 向上

成果

シフトは、保険会社内の請求担当者に対して、大量の疑わしい請求をリアルタイムで分析および調査する能力を提供します。不正検知プロセスの自動化と意思決定支援ツールの提供を通じて、疑わしい活動の解決を加速させ、優れた患者ケアを提供しながら、毎年数千万ポンドを節約することができます。

以下はその成果の一部です。

- 不正防止マネージャーによる調査を正当化するアラートの**ヒット率は 87%** で、業界標準の 30% を大きく上回っています
- 195 億ポンド分の請求が分析され**、4% が疑惑に関するアラートを発しています。**4,450 万ポンド分の不正が回収され**、さらに支払い前に **5,400 万ポンドが阻止**されました
- 詐取、無駄、悪用から生じるコスト/支出を**年間数千万ポンド削減**



SHIFT

シフトテクノロジーについて

シフトテクノロジーは、世界の保険業界とその顧客に価値をもたらすAI意思決定ソリューションを提供しております。当ソリューションは、保険引受査定から保険金処理に渡る保険契約のライフサイクルにおける様々な意思決定を自動化・最適化し、優れた顧客体験、業務効率の向上、およびコスト削減の実現に貢献します。保険の未来は、より良い意思決定 (Decisions Made Better) から始まります。詳細については、www.shift-technology.com/jaをご覧ください。