

巧妙化する保険金の不正請求を未然に防止する 持続的な事業基盤の整備に向けて、AIベースの 不正検知ソリューション「FORCE」を導入

背景と課題

ますます巧妙化する保険金の不正請求に対応するため、従来の手法では把握できなかった不正事案を確実に検知し、支払い損失を未然に防止する仕組みの導入が大きな課題に。

ソリューション

改修コストが高額で不正検知の精度にも課題があるオンプレミスのシステムを刷新し、ビジネスの変化に柔軟に対応できるAIとクラウドを活用した不正検知ソリューション「FORCE」を導入。

結果

AIを活用して不正の疑いがある保険金請求を高い精度で絞り込むことで、属人的なプロセスを解消し、担当者の負荷を軽減。不正検知のさらなる精度向上を目指している。

ますます増加する不正請求に対応するため、グループを横断した新たな 仕組み作りに着手

国内の「三大損害保険会社」の一社であるMS&ADインシュアランスグループの中核事業を担う損害保険会社、三井住友海上火災保険株式会社（以下、三井住友海上）は、時代のニーズを捉えた各種の損害保険商品を提供しています。2018年度からは中期経営計画「Vision 2021」を掲げ、「世界トップ水準の保険・金融グループ」の実現を目指し、グループを横断した取り組みを強化しています。

その施策の一環として、同社では2019年4月にAI（人工知能）を活用した保険金支払い業務の高度化に向けて、シフトテクノロジーが提供する不正検知ソリューション「FORCE」を導入。高い精度で不正を検知できる仕組みを実現するとともに、クラウド上で検知シナリオの変更などに柔軟に対応できる、新たな事業基盤の整備を進めています。

FORCE導入の背景には、事業そのものの信頼を損ねる不正な保険金請求の増加に先手を打つ狙いがあったと語るのは、損害サポート本部 損害サポート業務部の部長を務める時田正隆氏です。

「すでにヨーロッパでは、不正請求は保険金請求全体のおよそ10%に上ると言われています。幸い日本では、まだここまで深刻な事態には至っていませんが、不正請求の手口はますます巧妙になっており、こうした動きにどこよりも迅速に対応できる基盤の整備は急務でした」

同社では、それまで自社で開発した不正検知システムを運用していましたが、今後は従来の手法では把握できない不正請求が増えていくのは確実です。それらをどのように発見し、不正な請求への支払いを未然に防止するかが重要な課題となっていました。

「そこで、当社と同じグループ会社であるあいおいニッセイ同和損害保険株式会社と共同で、新たな不正請求の検知システムの仕組み作りに着手することが決まりました。さらにMS&ADインシュアランスグループのシステム開発を担当するMS&ADシステムズ株式会社も加わり、2016年にプロジェクトが正式にスタートしました」（時田氏）

次項へつづく



三井住友海上火災保険株式会社

設立：1918年10月21日

本店所在地：東京都千代田区神田駿河台3-9

事業内容：損害保険業に関わる、保険引き受けや資産の運用、その他。

資本金：1,395億9,552万円

従業員数：14,572名

※2018年3月31日現在

“FORCEのような最新のAIやクラウドを活用した不正検知ソリューションは、プロセス変更の対応スピードやコスト削減といったメリットにとどまらず、正当な保険金請求に対する支払いの迅速化、それによる顧客満足度の向上という経営上大きな効果をもたらします”

三井住友海上
損害サポート本部
損害サポート業務部 部長
時田 正隆氏



三井住友海上 損害サポート本部 損害サポート業務部 部長 時田 正隆氏(左)
同 損害サポート業務部 火傷新 兼 ICTチーム 兼 デジタル戦略部 課長
丸山 倫弘氏(右)

前項よりつづく

最新のAIがもたらす不正検知の精度向上、プロセス変更の柔軟性を評価し、「FORCE」を採用

新たな基盤を支える具体的なソリューション選定に着手した三井住友海上が、最終的に採用を決定したのが、シフトテクノロジーの「FORCE」でした。アジアやヨーロッパでの豊富な導入実績のほか、機能面においてまず評価したのは、不正検知のロジックにおいてAIが用いられている点でした。

同社がそれまで運用していたシステムでは、過去の経験や事例をもとに判断が行われており、AIのような最新技術を応用して検知精度を飛躍的に向上できる点は大きな魅力だったといいます。損害サポート業務部 火傷新 兼 ICTチーム 兼 デジタル戦略部 課長の丸山倫弘氏は、次のように話します。

「AIや機械学習などを利用することで、私たちがこれまで気づかなかった不正の手口を検知できるようになります。当社が持っている情報資産のバリューを高める上でも、AIの導入には大きな期待を感じました。例えば、現在検知している案件100件のうち実際の不正が20件だとすると、検知精度は20%になります。これを、FORCE導入によって、検知する案件数を50件、不正件数を30件にできれば、検知精度は60%へと大幅に向上します。業務へのインパクトは大変大きいと考えます」

また、社内に多くのデータサイエンティストを擁するシフトテクノロジーの支援を通じて、クラウド上で不正検知のシナリオを柔軟に更新していくことができる点も、FORCEの採用を大きく後押ししました。

「単にソリューションを提供するだけでなく、活用のノウハウや最新の知見も提供しながら、我々に寄り添った運用を提案してくれたのは高い評価につながりました。ユーザーインターフェースの可変性や新たな不正検知への継続的な対応など、ソリューションの柔軟性も評価のポイントとなりました」(丸山氏)

正式な契約は2018年2月。その後は新たなプロセス設計・開発を進め、当初の予定通り2019年4月から社内の2部門、約700名で試験運用を開始。ここでの成果をもとに、同年7月からは全国のサービス拠点にも展開して、FORCEの査定プロセスへの全面的な導入がスタートしました。

不正検知率の向上と同時にさらなる顧客満足度の向上にも期待

三井住友海上では、FORCEの全国展開を機に「量と質」の両面で運用をさらに充実させていく考えです。全国の事業拠点から得られる膨大な検知結果を分析して、不正検知シナリオをより一層充実・拡大させる計画です。現在の適用領域は自動車保険のみですが、今後はその他の保険種目にも拡大していくことで、全社規模での不正検知率の向上を見込んでいます。

「現在だけでも年間の請求件数は数百万件に上ります。FORCEを使ってこれらを広範囲に分析することで、最終判断を行う担当者の負荷を減らし、より精度の高い不正検知が実現します」(丸山氏)

もう1つ、今回のプロジェクトが同社にもたらした意義として、FORCEの導入が三井住友海上にとって初めてのクラウドサービスの導入だった点が挙げられます。FORCEのプラットフォームとして今回採用されたMicrosoft Azureについて、時田氏は同社が目指す「高コストなオンプレミス+自社開発からの脱却」に貢献すると評価します。

「今後もクラウド活用の選択肢は広がっていくはずですが、クラウドによる対応スピードの向上や高い柔軟性は、かつてないメリットです」(時田氏)

さらに7月の全国展開からは、個別の請求としては必ずしも不正の疑いが高くなくとも複数の人のつながりに潜む不正の可能性を“見える化”する高度な「ネットワーク分析機能」も追加されました。同社では不正検知の高精度化や自動化を将来にわたって進めていくことで、正当な保険金請求に対して迅速な支払いを実施する仕組みを実現し、顧客満足度を大きく向上させたいと考えています。

「保険金のお支払いまで1カ月近く時間を要しているケースも一部あり、これをシステムで自動化して数日程度で済むようにする工夫が、顧客満足という最終目標につながります。不正請求の検知によって保険金システムの健全性を保つだけでなく、こうした顧客サービスの充実も私たちの重要な務めです」(時田氏)

こうした事業目標を達成する上でも、AIやクラウドをベースとしたサービスの積極的な活用は、経営上大きな効果をもたらします。顧客満足度のさらなる向上を目指す同社の取り組みは今後、FORCEで再構築された事業基盤をベースにますます加速していきます。