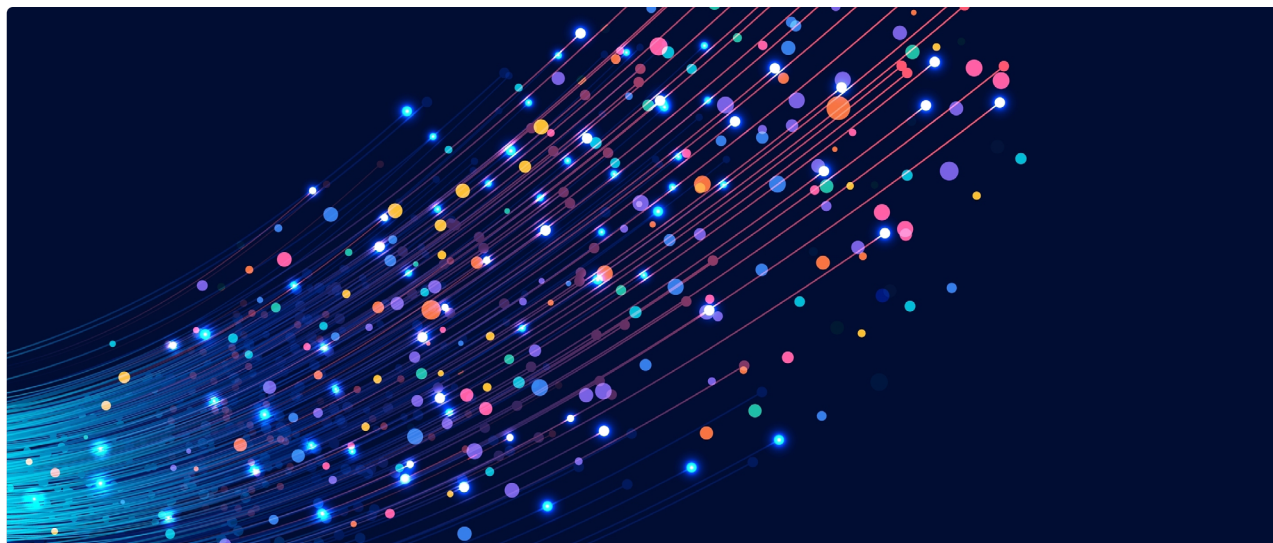


SHIFT



【事例】東京海上日動火災保険株式会社

**災害時も含め、迅速かつ適正な保険金
支払を安定的に提供するために、
Shift Technology のAIソリューション
が、不正請求の検知や損害確認のサポ
ートに貢献**

～リテラシーや経験値に頼り過ぎず、
品質を平準化する仕組みの実現に近づく～

www.shift-technology.com/ja

社会を取り巻くリスクや課題を正確に把握したうえで、「お客様起点」の最適な保険やサービスを提供している東京海上日動火災保険株式会社。同社は災害時も含め、「迅速かつ適正な保険金支払」を安定的に提供することを目的に、Shift TechnologyのAIソリューションを導入しました。その背景と導入プロセス、効果などについて、損害サービス業務部 戦略推進チーム 課長 矢島 凌氏、損害サービス業務部 火新グループ課長代理 中川 晃志氏に話を伺いました。

当初の課題

- 大規模な広域災害が発生した際の損害サービス対応においても、迅速な対応と対応品質の維持を両立させたい。
- 特に損害写真や見積書等の確認において、確認観点を標準化することで判断の一貫性を高め、より安定した運用を実現したい。
- 大規模災害時に増加する不正請求が疑われる保険金請求についても、効率的かつ適切に検知したい。

AIソリューション導入後の効果

- さまざまな情報を突き合わせて判別していくプロセスを効率化できた。
- 検知のバラツキを制御し、平準化する仕組みの実現に近づいた。
- 見積書・損害写真・申告内容等の整合性の観点で確認ポイントを提示し、担当者の確認業務を効率化した。
- 結果として、大規模災害発生時にも、迅速な対応と対応品質の維持を両立した態勢に近づいた。



(左)損害サービス業務部 企画グループ 課長 矢島 凌氏
(右)損害サービス業務部 火新グループ課長代理 中川 晃志氏

保険金支払プロセスの効率化・品質向上のため、AIソリューションを導入

・導入の背景をお聞かせください。

当社は信頼されるお客様起点の会社の実現を目指すため、迅速かつ適正な保険金の支払態勢の整備と損害サービス品質の確保に努めていますが、それを阻害する要因として保険金支払プロセスにおける不正請求があります。この不正請求を最先端のテクノロジーで検知できないかと考えていました。また、災害時を含めて「迅速かつ適正な保険金支払」を安定的に提供するためには、不正請求の検知に加え、損害写真や見積書等の確認を支援し、確認の品質とスピードを両立することも重要だと考えました。

そもそも不正請求は、「実際には存在しない事故を、あたかも存在するように見せる」「事故によって生じた損害よりも、より大きな損害に見せる」など、過去からさまざまな類型で存在しています。もちろん、不正請求を排除するため、DXによる自動化を導入しつつ、過去の請求歴やルールに基づいた留意点などを厳重にチェックする体制を整えています。その上で、確認観点を標準化することで判断の一貫性を高め、より安定した運用につなげたいと考えていました。平時であれば

それで十分に対応することができますが、保険金請求の件数が急増する台風や地震などの広域災害が発生したタイミングが問題です。とくに近年は自然災害が多発し、保険金請求が急増する頻度が増加していますので、一件ずつ正確にチェックしていただけても、担当者への負荷は大きくなります。そこで、保険金支払プロセスの効率化のため、さらなるDXの一環として検討を始めたのがAIソリューションでした。

•なぜAIソリューションを選択されたのでしょうか。

最初からAIソリューションにこだわって導入したわけではありません。先ほど申し上げた課題に対する適切なソリューションは何か、という観点で探索した結果、その一つとして浮上したのがAIソリューションでした。そもそも不正請求の検知や損害確認は、人の目と判断が必要になるプロセスのほか、さまざまな情報を突き合わせて判別していくプロセスがあります。後者であれば、AIソリューションが貢献してくれるのではないかと考えた次第です。

保険業界に特化したAIソリューションの実績を評価

•Shift TechnologyのAIソリューションを選定した理由をお聞かせください。

不正請求の検知は、多種多様で巧妙化していく不正請求の手口に関するナレッジがなければ、容易ではありません。その点、Shift Technologyは設立時から保険業界に特化したAIソリューションを提供し、海外での先行事例を豊富に有しています。こうした海外での高い実績を評価し、2019年頃からShift Technologyと一緒にPoC (Proof of Concept: 概念実証) を実施し始めました。

不正請求検知ソリューションと損害確認のサポートソリューションの2つを導入

•導入プロセスと導入したAIソリューションの概要について教えてください。

火災保険の保険金支払プロセスにおいて、Shift TechnologyのAIソリューションを導入しました。AIソリューションにインプットするデータは、契約データ、保険金請求データ、見積書、損害写真などで、これらをもとに火災保険特有の対応ポイントをチェックします。チェックの結果は担当者にフィードバックされ、その後の工程を効率的に進めることを目指しています。

導入したのは、不正請求検知ソリューション(以下:Shift フロード)と損害確認のサポートソリューションの2つのAIソリューションです。Shift フロードを2022年に、また、2023年には損害確認のサポートソリューションをサービスインしました。

Shift フロードは、Shift Technologyが有するAIエンジンと標準不正検知シナリオを当社向けにカスタマイズして実装・導入しました。また、「損害を故意に作り出す」「経年劣化による損害を事故による損害と偽る」などといった手法で不正な保険金請求を助長する業者を検知するために、Shift Technologyは文字・画像認識や高度な文書処理を組み合わせたAIエンジンを開発しました。本機能は、見積書に記載された業者情報などを解析し、不正請求に関与している可能性のある修理業者を提示します。

2023年にサービスインした損害確認のサポートソリューションは、主に見積書における請求内容の妥当性をAIで分析し、担当者の査定業務を効率化するものです。2025年には生成AIによる画像分析機能が加わり、損害確認のサポートソリューションのさらなる高度化を実現しました。見積書の内容だけでなく、添付されている損傷写真の整合性を生成AIが判定し、その他のデータとの整合性をチェックしながら、担当者が留意すべき情報を的確にアナウンスすることができます。

・PoCからサービスインの過程で、ポイントになるところはありましたか。

海外で実績のあるShift TechnologyのAIソリューションではありますが、2つの点を念頭に置く必要がありました。一つは、不正請求の手口や種別が海外とは異なるため、日本の不正請求の状況に合わせることです。もう一つは、当社の保険金支払プロセスへの適応です。例えば、AIソリューションが検知した不正のアラートを出した後の担当者のアクションなど、現場のオペレーションに合わせて調整をする必要がありました。また、損害確認のサポートについても、確認ポイントの提示が現場の判断や説明と矛盾しないこと、災害時の大量処理でも迅速性を損なわないことを重視して調整しました。

こうした点の検討はPoCで行ってきましたが、導入後も改善サイクルを回しながら品質を高めていく方針のため、現在も継続的に調整を行っています。

リテラシーや経験値に頼り過ぎず、一定の基準でアラートを出せる

・AIソリューションに対する評価をお聞かせください。

担当者のリテラシーや経験値に頼り過ぎず、一定の基準でアラートを出せるようになったところは評価できます。検知のバラツキを制御し、平準化する仕組みの実現に近づいたのではないかと考えています。個々に見ていくと、特定修理業者検知に関しては、特定修理業者の請求ネットワークなどの早期把握に有効だったと認識しています。ただ、不正請求の形態や手法は日々変わっていきますので、常にタイムリーな把握ができるように引き続き取り組んでいく必要があります。加えて、損害確認のサポートにより、見積書・損害写真・申告内容等の確認ポイントが一定の基準で



提示されることで、確認観点の標準化を通じて判断の一貫性を高め、より安定した運用の実現に寄与し得ると考えています。

機能や精度の向上に真摯に向き合う姿勢を高く評価

・Shift Technologyへの評価をお聞かせください。

週1回の定例会などを通じ、AIソリューションの機能や精度の向上に真摯に向き合うShift Technologyの姿勢を我々は高く評価しています。とくに、状況に合わせてAIソリューションの仕組みを適宜見直していくことができる点は、Shift Technologyと一緒に取り組むうえでの大きなメリットだと考えています。変化していく不正請求の手法に合わせ、常に見直ししながら確実に検知していく必要がありますから、引き続きこうした伴走支援に期待しています。

・最後に今後の展望とShift Technologyへの期待をお願いします。

現在、我々が目指しているのは、「AI・デジタルを活用した対応品質のさらなる向上」です。人の目による判定とAIソリューションを含めた機械的な判定の両面



東京海上日動火災保険株式会社／プロフィール

1879年の創業以来、「お客様と社会の“いつも”を支え、“いざ”をお守りする」というパーパスを掲げる当社は、東京海上グループの中核企業として、保険を通してお客様に安心と安全を提供し続けている。近年では、多様化するニーズに応えるべく、従来の保険領域に留まらないソリューションを提供することで、「いついかなる時も、いちばんそばに。」いる存在を目指している。

でカバーしていくことで、漏れのない対応ができると考えています。人の目による判定では、担当者が個別事情を踏まえて適切に判断し、必要な確認と説明を確実に行うことが重要と考えております。AIソリューションに関しては、Shift フロードと損害確認のサポートソリューションとの相乗効果を追求し、さらなる精度向上を図っていくことが今後の取り組みの一つになっていくでしょう。これらを推進し、多様化するお客様のご期待・ご要望に応える損害サービス品質を確保してまいります。

Shift Technology に対しては、海外での実績をベースにした幅広いソリューションを持っていらっしゃるかと伺っていますので、新たな分野での提案にも期待しています。我々にとって心強いパートナーだと認識していますので、引き続きご支援をお願いいたします。

社名:東京海上日動火災保険株式会社

本社:〒100-8050 東京都千代田区大手町二丁目6番4号

設立:1879年8月

資本金:1,019億円

従業員数:単独 16,304名 (2025年3月31日現在期)

www.tokiomarine-nichido.co.jp/

Shift Technology について

Shiftは、保険の核心を支えるAIエージェントを提供しています。業界への深い知見と圧倒的なデータ。その融合から生まれた確かな実績は、世界中のトップクラスの保険会社から厚い信頼をいただいています。

私たちが届けるのは、正確で、根拠が明確、そして安全な「現場の判断を支えるAI」です。煩雑な業務をAIが担うことで、現場の専門家は迷いのない確信を持ち、本来の主役である「お客さま」のために、これまで以上のスピードと情熱を持って向き合えるようになります。

詳しくは、www.shift-technology.com をご覧ください。

SHIFT