

SHIFT

AIによる代位求償検知と コンバインド・レシオへの 影響

ジェレミー・ジャウイッシュ編

世界の保険業界が直面するコンバインド・レシオ問題についての解説シリーズ第3弾

www.shift-technology.com/ja

エグゼクティブ・サマリー

- 損害保険請求の約15%が代位求償の機会を逃しており、保険業界は年間150億～200億ドルの損害を被っています。
- 保険会社が代位求償の手続きを完了するまで平均6カ月かかります。
- 業界最高水準の代位求償と回収能力により、コンバインド・レシオに最大4%のプラスの影響を与えることができます。
- 代位求償と回収の問題にAIを適用した場合、保険会社は保険金総額の最大7%を追加で回収できます。

保険業界は2023年、平均コンバインド・レシオがおよそ102%になる事態に直面しました。広く受け入れられている業界の試算によれば、損害保険金請求の約15%が代位求償の機会を逸したまま終了しています。これは年間150億ドルから200億ドルのコストに相当し、300億ドル近いという計算もあります。このような機会損失は最終的にはコンバインド・レシオに直接影響するため、より効果的な代位求償と回収が保険会社の収益に大きな影響を与えることは当然です。

業界として、保険料の引き上げだけに頼った戦略では、コンバインド・レシオに望ましい効果をもたらすには不十分であることも分かっています。さらに、保険料の増額のみには焦点を絞ることは、保険契約者が不当な扱いを受けていると考えた場合、顧客の不满を助長する現実的なリスクも生みます。これにより解約を生み、トップライン収入の代替という新たな問題を引き起こす可能性があります。そのため、代位求償と回収プロセスにベストプラクティスを適用することは、コンバインド・レシオを下げる絶好の機会となります。

人工知能(AI)、特に生成AI(Gen AI)を使って、保険会社が隠れた代位求償と回収の機会を発見し、賠償責任と回収の可能性を評価し、関連する過失/過失法制の表面化と適用を支援することは、この重要なプロセスを近代化する最も効果的な方法の一つです。その結果、迅速かつ正確で公平な代位求償と回収が実現し、保険会社とその顧客の双方に利益をもたらすとともに、継続するコンバインド・レシオの問題にも対処することができます。

タイムギャップの解決

保険料と代位求償・回収の関係で最も興味深いのは、時間が請求に与える影響です。単純に保険料と保険金請求のコストに注目すると、保険会社が料率を引き上げたとしても、帳簿上の保険金請求の大半は既に支払われた保険料に対して行われたものであることを忘れてはなりません。そして、保険料の値上げは遡及して適用することができないため、その溝を埋める唯一の方法は効果的な代位求償と回収です。機会の数だけでなく、回収の可能性も最大化する能力は、AIが代位求償と回収の取り組みに利益をもたらし、ひいてはコンバインド・レシオにプラスの影響を与える強力な方法のひとつに過ぎません。

時間は回収された請求の最終的な価値にも影響します。保険会社は通常、代位求償や回収の機会を追求するために2～5年(管轄区域によっては10年)の猶予があります。これは表面的には、第三者から費用を回収するための長い道筋を提供するという意味で、保険会社に利益をもたらすように思われます。しかし、業界のコンバインド・レシオの問題を引き起こしているのと同じインフレ圧力が、回収額の実質価値を押し下げています。保険会社が代位弁済手続きを完了するまでに平均6カ月を要することを考えれば、より効率的かつ効果的に代位求償手続きを実行できる保険会社は、保険金請求額を可能な限り満額に近づけることができる可能性が高くなります。

「この溝を埋める唯一の方法は、効果的な代位求償と回収です。」

スキルギャップを埋める

保険金請求の専門家が、代位求償や回収機会の実行可能性を高め、タイムリーに追求することに関連した真の有効性を発揮するために必要な専門知識を身につけるには、何年もの経験が必要とすることがあります。同時に、代位求償の専門家個人の専門知識を拡大することは非常に困難です。そして、「大辞職」やその他の関連する労働問題などの要因により、保険会社は、コンバインド・レシオに重大な影響を与えるほど代位求償や回収を実行できる熟練した従業員の不足に直面しています。

幸いなことに、AIはこの分野でその価値が証明されています。保険会社は代位求償と回収の取り組みをAIで補強することで、プロセスを大幅に効率化し、最高の代位求償スペシャリストの専門知識と経験を効果的に活用することができます。また、高度なAIは、特定のクレームを検知するだけでなく、警告を発する理由や根拠を説明することもできるため、経験の浅いチームメンバーでも大きな影響を与えることができます。AIが問題に適用された場合、保険会社はクレーム総額の最大7%を追加で回収できることを考えると、これは決定的に重要といえるでしょう。

異なる法律における代位求償と回収

保険は高度に規制された業界であり、その規制はビジネスを行う法律によって大きく異なることが多くなっています。特に自動車事故の場合、過失がどのように割り当てられるかは、現地の法律によっても異なります。これらの要因によって、代位求償や回復の機会がどのように追求されるのか、あるいは追求されるのかどうか複雑になることがあります。

AIは、事故が発生した地域の法律や規制に基づいて請求に適切な分析を適用することで、こうした要因を軽減することができます。複数の法域でビジネスを展開し、クレーム処理に集中的なアプローチを採用している保険会社にとって、AIがどの請求にどのシナリオを適用すべきかを把握することで、どの担当者がどこで作業しているかにかかわらず、代位求償や回収の機会が正しく表面化されます。

このような事態は、ある法域で設立された保険会社が別の法域で事業を開始することになった場合にも起こりえます。根本的な理解不足から、請求担当者は代位求償や回収の機会が存在しないと考え、クレームをそのように認定してしまうことがあります。機会を逃すたびに、回収できたはずの損害賠償金が増加し、コンバインド・レシオが上昇します。AIを活用した代位求償と回収により、誤って表示された可能性のあるクレームを遡って特定し、回収を追求することが容易になります。重要なこととして、保険会社がビジネスを行うすべての法域の違いに調整されたAIモデルを使用した分析は、回収の可能性が高いクレームを自動的かつ正確に特定することで、このような状況を最初に回避するのに役立ちます。

「AIは、請求に正しい分析を適用することで、これらの要因を軽減するために使用することができます。」

「そうすることで、コンバインド・レシオに最大4%の好影響を与えることができます」

結論

代位求償や回収の機会を逃すことは、保険業界全体にとって、長い間、単にビジネスを行うためのコストと見なされてきました。回収できる金額が何であれ、それはボーナスのようなものであり、収益に大きな影響を与えるものではありませんでした。しかし、保険会社がコンバインド・レシオの急上昇に直面するにつれ、業界最高水準の代位求償と回収を推進することが、真に事業に利益をもたらすことが明らかになりました。当社独自の調査によれば、そうすることでコンバインド・レシオに最大4%のプラスの影響を与えることができ、多くの保険会社にとっては赤字か黒字かの分かれ目となります。代位弁済と回収は容易ではありません。地域の法律や規制によって形成される複雑で微妙なプロセスです。この問題にAIを適用することで、保険会社は従業員のスキルと専門知識を補強し、隠れた機会を正確かつ効率的に発見し、プロセスの中でより早く賠償責任を理解し、さらには保険契約者の体験を向上させることができます。



ジェレミー・ジャヴィツシュ
CEO 兼 共同創業者
シフトテクノロジー