

【対談企画】 シフトテクノロジー×東京海上ホールディングス

業界リーダーに聞く 保険業界の未来像

東京海上ホールディングス常務執行役員

生田目 雅史グループCDO



シフトテクノロジー共同創業者

ジェレミー・ジャウィツシュCEO

《生成AIが導くパラダイムシフト》

OpenAI社が2022年11月に公開したチャットGPTは世界に大きな衝撃を与えた。以後、保険業界でも生成AIの導入が進められ、業界各社は業務効率化や顧客対応向上に向けた活用を模索している。今やDXは業務の枠を超えた共通の優先課題となっているが、企業の最先端でDXの指揮を執るリーダーはどのような未来を描いているのだろうか。本紙では、保険業界に特化したAIソリューションを提供するシフトテクノロジーの共同創業者兼CEOであるジェレミー・ジャウィツシュ氏と業界のリーダーとの対談を2回にわたり掲載する。第1回の対談パートナーは東京海上ホールディングス常務執行役員グループCDOの生田目雅史氏。「生成AIの登場で、われわれは次なるパラダイムシフトの入口に立っている」と語る生田目氏との対話は、生成AIの可能性や、今後の損保領域での活用方法について幅広く展開された。



ジャウィツシュ まず、昨今の保険業界の変化をどのように捉えているか教えてください。

生田目 まず、保険や保険業界そのものの重要性や主たる機能が大きく変わってきたと感じている。私たちが生きている社会には、さまざまなリスクが存在し、それを完全に回避することは難しい。私たちは常に、リスクにどう対処するかを考へる必要がある。保険というのは、最も強力なリスク管理ツールだ。そういう意味では、保険業界が将来においても重要な業界であることに変わりはないと思う。一方で、過去20年を振り返ると、抜本的な変化が起きているとも感じる。その変化は、金融サービスと技術の收れんという形で起きてきた。特に、直近10年ほどは、ディープライニ

ングやAIが登場したことで、保険業界でも、新しい技術をいち早く導入するための競争が始まった。足元では、各社とも生成AIの導入に力を入れている。われわれは今、次なるパラダイムシフトの入口に立っていると感じている。

ジャウィツシュ 当社でAIネイティブの会社であり、そこに当社の価値もあると考えている。AIの登場は当時の保険業界に大きな衝撃をもたらした。以後、各社は積極的に新しい技術を吸収し、さまざまな業務で活用してきている。私はこうした動きを非常にエキサイティングなものとして見てきた。当社も、日本の保険会社にぜひAIを活用してほしいと考へ、そのための投資を積

極的に進めてきた。生成AIについては、昨年、技術的に大きな飛躍が見られた。現在も、生成AIを自社の製品に組み込んで提供するための準備を進めている。御社はAIの導入に関して非常に前向きな印象があるが、御社の経営陣はAIの活用についてどのように考へたのか教えてください。

生田目 特にAIに関する価値もあると考えている。AIの登場は当時の保険業界に大きな衝撃をもたらした。以後、各社は積極的に新しい技術を吸収し、さまざまな業務で活用してきている。私はこうした動きを非常にエキサイティングなものとして見てきた。当社も、日本の保険会社にぜひAIを活用してほしいと考へ、そのための投資を積

質問に答える仕組みを構築していたが、社員が膨大な過去の履歴から類似の回答を探さなければならない。回答には時間が掛かっていた。生成AIを使えばAIが最適な回答を作成してくれるため、お客さまや代理店をお待たせすることなくすぐに答えられるので、それは第一に進めたい。個人的には、生成AIの最も素晴らしい点は、画像や提案、コードもつくるといった創造性にあると考えている。文章の作成やデータ分析など、これまで人の手で行われていたことが生成AIの力で可能になれば、生成AIは私たちの前に立ちふさがっていたデータのドアを開けてくれるはずだ。これまででは、データにはフォーマットという制約があり、私たちの頭痛の種になっていた。生成AIがフォーマットの壁を超えてデータの海を巡回し、スピーディに適切なデータを

よく提供することにあると考えている。お客さまの時間と労力の効率化を実現し、パフォーマンスの向上につなげていきたい。御社としては、生成AIの活用について、今後どのような未来を描いているのか。

生田目 御社とのパートナーシップは、当初は日本国内での導入に限ったものだったが、私たちは、約100年前、東京にまだ自動車が100台程度しかなかった時代に、業界に先駆けて自動車保険を発売した。社会の変化には必ずリスクが伴う。私たちは常に社会の成長の一端を担うことで、私たち自身の成長を実現していきたい。平和な世界の実現こそ、私たちの将来にわたつて最大のモチベーションであることも申し添えておきたい。

《データ活用で変わる保険の役割》

生田目 特にAIに関する価値もあると考えている。

生田目 特にAIに関する価値もあると考えている。