

ジェレミー・ジャウィッシュCEOインタビュー

保険業界におけるAI活用のパイオニアとして世界をリードするシフトテクノロジーは、2024年に創業10周年を迎えた。同社は現在、世界25カ国115社以上の保険会社および保険協会に保険不正請求検知や保険金支払プロセスの自動化などのソリューションを提供しており、日本でも損保会社・生保会社両方への導入が進んでいる。直近では業界に先駆けて生成AIを自社製品に実装し、実際に保険会社で活用される中で、業務の効率化や精度の向上など具体的な成果を挙げている。このほど、日本におけるビジネス展開の強化に向けて来日した同社CEO兼共同創業者のジェレミー・ジャウィッシュ氏に、同社の世界最先端の技術や新たな不正・詐欺の脅威などについて聞いた。



ジェレミー・ジャウィッシュCEO

を抑えながらDX推進や業務プロセスの高度化を実現できることにあると考えている。

——貴社の強みは。

ジャウィッシュ 当社は現在500人強の社員が在籍しているが、その半分の200人以上がデータビジネスや保険分野における専門的知見と経験を持ったデータサイエンティストだ。厳格な基準をクリアして採用された、知識の習得とお客様のサポートに対する熱意を持ったデータサイエンティストが、保険分野に絞って研究開発を重ねた業界最高レベルのAIを活用し、不正検知や保険金支払プロセスの自動化など特定のプラットフォームの専任として保険会社の意思決定を自動化・最適化するための策を日々立案している。AI、データサイエンティスト共に保険業界に特化している点で、われわれの独自性であり強みといえる。

——創業からの歩み

ジャウィッシュ 当社は10年間で急成長を遂げ、現在は成熟期に入っている。認識としており、会社として大きな進化を遂げる中で、お客様の満足度も高まることのできたと感じている。われわれは、AIを活用して保険会社の保険金不正請求検知を支援することをミッションに歩みを進めてきた。お客様は、お答えできる保険会社に寄り添

いながら国を越えて事業拠点を拡大するともに大きな市場への投資を続けてきた。今では、保険会社が正しい判断を行えるようリアルタイムで正確な情報を提供し、世界中の保険会社とのお客さまに対し適切な支援を確実に行うことを真のミッションとしている。

日本においては、東京海上日動、三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保、SOMPOダイレクト(旧セゾン自動車

火災)、メットライフ生命に加え、新たに日系の生保会社とも契約を結び、損保だけでなく生保も含めて多くのお客さまに当社のソリューションを利用いただいている。日本をはじめ世界中で信頼を勝ち得ている理由は、保険業界に特化したAIの活用によって業務品質を担保しつつコスト

昨今、AIの中でも特に生成AIの技術が著しく進化しているが、この潮流によって、われわれはAI活用のリーダーという立ち位置をより一層強化できると考えている。当社は創業以来AIに対する投資を続け、極めて高精度かつ回答の根

拠も提示できる優れたAIソリューションの開発を進めてきたが、昨年から当社独自のAIに加え、業界に先駆けて生成AIの活用にも取り組んでいる。保険会社が顧客サービスの向上に向けてAIの導入を加速させる中、世界最先端をいく生成AIの活用技術はわれわれの大きな強みとなるだろう。

——具体的にどのような技術なのか。また、その活用事例は。

ジャウィッシュ これまで当社では、生成AIの基盤となる大規模言語モデル(LLM)のトレーニングを独自に行っていたが、より高性能で安

価なLLMが出現してきたことから、われわれはこれらを比較検討した上で保険文書や言語、価格に依って最適なモデルを選択する調査研究を行い、当社のソリューションに統合することに成功した。

生成AIのソリューションは、すでに保険会社のユースケースに実装しており、例えば、大手グローバル保険会社の子会社では、旅行保険の保険金の請求において請求状況の把握から文書の分類および主要情報の抽出、推奨する請求結果の生成まで多岐にわたって生成AIを活用した結果、自動化率が0%から57%と劇的に向上し99%の正確性も達成した。また、代位求償や不正検知のユースケースにおいても精度の高



シフトテクノロジー日本の藤井達司カントリーマネージングディレクターと

高さを実証している。なお、日本では東京海上日動において不正検知の品質向上につながるデータの抽出に生成AIを活用し、請求処理の自動化に貢献できることを確認した。

生成AIのソリューションについては、より多くの付加価値を生み出すために調整や試行を繰り返してきた結果として、すでに大きな成果が表れている。特に、事務的な作業が大部分を占める請求処理プロセスにおいて意思決定をサポートし可能な限り業務を自動化させることで、請求処理に

関わる人員の確保とアジアスターの満足度向上に貢献することにも、保険会社とのお客さまの満足度も高まることのできたと自負している。

——逆に生成AIの進歩がもたらすネガティブな影響はあるか。

ジャウィッシュ 保険業界に大きな恩恵をもたらす生成AIだが、全く新しいリスクも生み出している。悪質業者は生成AIを使って新たな不正の手法を模索している状況にあることから、当社は生成AIソリューションの提供を通じて日本の保険会社の発展を支援できると思っている。日本市場では、今後12カ月の間にテクノロジーを真に受け入れるための多くの変化と進化が見られるだろう。そして、われわれはこの進化の一翼を担いたいと考えている。

日本の保険会社は、業務の自動化やコスト削減など多くの恩恵をもたらす生成AIを採用する準備ができており、消費者もまた保険会社に効率化を求めている。そのため技術は今まさに利用可能な状態にあり、当社としても日本市場をよく理解しているとともに日本の保険会社の業務改善に貢献した実績を持っている。われわれは全てが整った完璧なこのタイミングで、これらをつなぐ橋渡しができることを確信している。

——最後に、日本の保険会社に向けてメッセージを。

ジャウィッシュ われわれは数多くの市場で実績を挙げたが、日本ほどAIという新技術に注目している市場はないと感じている。日本の保険会社は、他の市場よりも熱心に、そしてオープンに進化を続けるAI技術を取り入れようとしているが、ここで強調したいのは、AIという革新的な技術を受け入れた上であらゆる機会から学び、協力的な関係を築くことによって、保険会社は不正への対応力をより一層高められるということだ。シフトテクノロジーは、既存の枠組みを超え各社と連携して不正対策を高度化する取り組みも計画している。近く皆さまに紹介できるとを楽しみにしている。

新たな不正の脅威に対抗