

# SHIFT

## 導入事例

# ゼネラリ、シフトテクノロジーのAIで不正対策戦略を強化

## 課題

売上高が160億ドルに迫り、800万の個人、専門家、企業という多様な顧客にサービスを提供するゼネラリ・フランスは、フランス有数の保険会社です。9,300人の熟練社員、ブローカーや仲介業者の強固なネットワークに支えられ、持続可能な業績を残しています。保険部門のうち、クレーム部門は2つのサポート機能に分かれています。ひとつはサービス・プロバイダーのネットワークを調整する役割で、もうひとつはカスタマー・エクスペリエンスの継続的な改善を任務としています。シフトテクノロジーの専門知識を導入したのは、収益の伸びを加速させ、不正対策システムを更新することで顧客体験を改善することが目的でした。

ゼネラリ・フランスのカスタマー・エクスペリエンス部門責任者であるローラン・ジェントラン氏は、「私たちの3カ年計画『エクセレンス2022』、そして『パフォーマンス2024』は、いくつかの柱に基づいていました。そして、この変革をどのように不正対策の分野に適用できるかを自問しました」。

「まず我々は、数値とKPIの管理における自主性を高め、一貫した方法でそれらを分析し、明示できるような形を求めています。第二に、不正対策に携わる全従業員を参加させ、当社のビジネスにとって不可欠なこのテーマに対する集団的関心を形成するダイナミックな仕組みを作りたいと思っていました」。

## ソリューション

特にデータサイエンス、そして能力や付加価値に着目し、必要な専門知識を提供できる市場のさまざまなプレーヤーを吟味した結果、ゼネラリはシフトテクノロジーを選択しました。

## ゼネラリが自社の目標を達成するために、シフトが提供したこと：



### すぐに導入できるモデル

「シフトは稼働中のシナリオをもっており、それらはすでに成熟し、実績がありました。また、別の保険会社を通じて得られた結果が提示され、AIベースのソリューションの利点と妥当性が説得力のあることが判りました」とローラン・ジェントラン氏は振り返っています。



### すべての物的損害賠償請求を査定

ティエリー・カサニエール氏はまた「ゼネラリの業務モデルは、最初の1ユーロから各ファイルの全要素を査定するもので、それ自体がすでに不正行為に対する効果的な防波堤となっていました。我々はシフトの専門知識がどこで最も役立つかを自問し、物的損害賠償請求を選びました。現在では、マルチリスク住宅、商業施設など、全領域をカバーしています」。



### リアルタイムアラート

2020年、当社では情報の伝達方法に新たな進化がありました。ローラン・ジェントラン氏は「我々は情報の伝達を "コールド "モードから "ホット "モードに移行しました。その時点で、シフトはリアルタイムでアラートを受信し、すべての手がかりを1つの場所に集約する能力を与えてくれました」と述べています。

## 結果

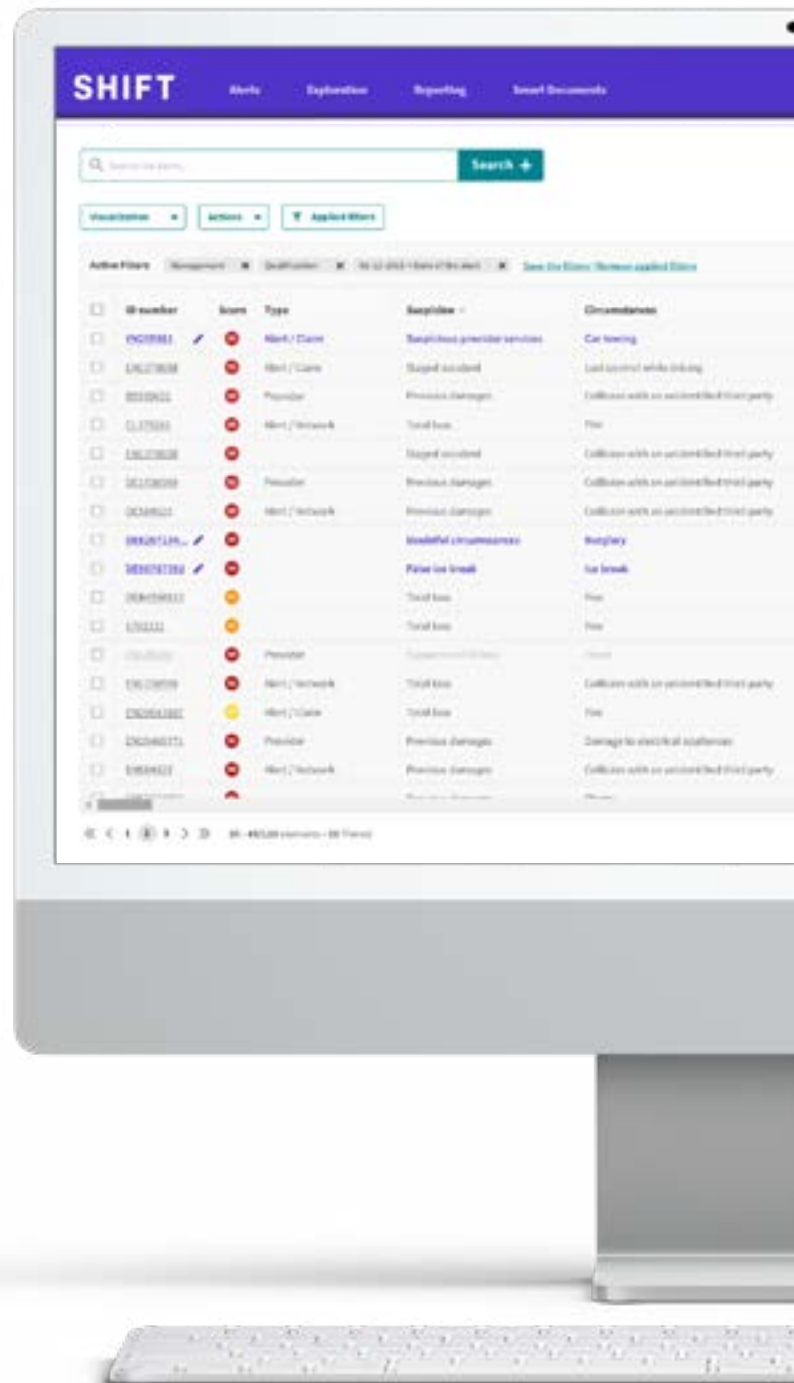
数字が物語っています：以前は年間約2,000万ユーロの節約がピークだったゼネラリは、現在、シフトテクノロジーの不正検知により、その2倍の額の不正をブロックしており、2023年までに5,000万ユーロに達することを期待しています。「この金額のすべてが必ずしもシフトに由来するわけではありませんが、フランスのインシュアテックであるシフトテクノロジーは、不正を検知し、それを直接的に財務的效果につなげる点で重要な役割を果たしてきました」と損害保険部門クレームディレクターのティエリー・カサニエール氏は強調しました。

ティエリーの当初の願いも叶い、本人も認めているように、不正検知に携わる従業員は現在、小さなコミュニティを形成しています。「現在、ゼネラリの6,000人の従業員のうち、70~80人が不正対策コミュニティを構成しており、定期的に会合を開き、情報を共有したりしています。これにより、その一員であることに一種の願望と誇りを持つようになりました」と同氏は述べています。

## マネジャーの付加価値を10倍にするAI

「ゼネラリ・フランスのカスタマー・エクスペリエンス部門責任者であるローラン・ジェントラン氏は、次のように続けています。「今日、寄せられるアラートの量は非常に多く、常に進化しているため、可能な限り迅速かつ効率的に分類し、優先順位をつけるために多大な労力が必要です。各ファイルの背後には私たちの顧客が存在し、我々は誠実な顧客を全力で守ることを決意しています。シフトは、この優先順位や対応順序を管理するのに役立っています」。

「例えば、ChatGPTは、シフトのようなプレイヤーのおかげで、当社のビジネスを発展させるための新たなツールだと言えるでしょう」。同時に、不正対策コミュニティの質と量を高めるために、ティエリー・カサニエール氏は、特別に「不正対策マネージャー」コースの創設を計画しています。「この点で、シフトのような革新的で世界トップクラスの企業との協力は、革新的で結果を出す文化を持つ企業にとって非常にプラスであることは明らかです」と同氏は述べています。



# SHIFT

### シフトテクノロジーについて

シフトテクノロジーは、世界の保険業界とその顧客に価値をもたらすAI意思決定ソリューションを提供しています。当社の製品は、保険ライフサイクルにおける重要な意思決定を最適化・自動化し、世界トップクラスの保険会社のコンパインド・レシオ改善に寄与します。シフトのソリューションは、不正行為やリスクの軽減、業務効率の向上、優れた顧客体験の提供を支援します。

詳しくは、[www.shift-technology.com/ja](http://www.shift-technology.com/ja) をご覧ください。