

# SHIFT

## 導入事例

# 米国第 5 位の自動車保険会社、引受リスク検知によって不正を阻止

## 背景

競争の激しい自動車保険市場で成功するためには、顧客体験が非常に重要です。米国第 5 位の損害保険会社は、隠れた不正やリスクによってお客様を危険に晒すことはできないと考えていました。そのため、同社の不正対策本部は、引受査定における画期的な不正防止ソリューションを特定するためのイニシアチブを立ち上げました。同社は 2021 年以来、シフト・保険金不正請求検知のお客様であり、不正請求の検知における、先進 AI の力を熟知していました。しかしながら、同社の不正対策本部および引受査定チームは、以下のことに重点を置いていました。



### より効率的なリスク検知:

保険会社は、現在の引受査定スタッフのレベルを維持したまま、新規契約における不正と隠れたリスクをより多く発見・防止する方法を模索していました。



### 不正ネットワーク:

保険会社は、何も知らない顧客がゴーストブローカーから不正な自動車保険契約を結ばされることになると、顧客満足度が低下するとともに、ブランドの評判も悪くなり、結果として損害率が平均で 500% になる可能性があることを認識していました。

また、引受査定リーダーたちは、高額な請求額を支払ってしまう前に不正や隠れたリスクを発見・防止できるソリューションが必要だということを理解していました。つまり、顧客満足を確認なものにするためには、不正や虚偽申請を調査する保険会社の引受査定プロセスを維持しながら、新規契約の「クーリングオフ」期間における日々の分析が非常に重要ということです。このようにすることで、保険会社はリスクの階層を調整し、不正契約を取り消し、アカウントの監視を強化できます。

## ソリューション

保険会社とシフトの専門知識を合わせることで、280 万の自動車保険契約に対して PoC（概念実証）が開始されました。シフトのデータサイエンティストは引受査定リスクに対し、AI 検知モデルを最適化し、実装しました。一方、シフトの引受査定領域の専門家は、調査のガイドラインとワークフローを提案しました。

## シフトの実装に含まれるもの:



### 虚偽申告検知:

「クーリングオフ」期間中に不正および虚偽申告を発見するために新規契約を分析できるように特別に設計されたリスク検出アルゴリズム



### ゴーストブローキングとネットワーク検知:

シフトは、ゴーストブローキングにつながる一見「普通」の契約のパターンを発見する、強力なネットワーク分析 AI を実装



### ワークフローの最適化:

保険会社が既存の引受査定チームで不正を防止できるように、シフトの引受査定専門家は保険会社と協力し、100% の説明可能性と完全な監査証跡を実現すべく、引受査定リスク検知を既存のワークフローに統合しました。



### 契約および請求の全体にわたる統合された

### 不正検知:

引受リスク検知と保険金不正請求検知の両方を実装することで、シフトのエンティティ解決 AI は、不正な情報を使用して以前の請求履歴を隠す契約者を発見しました。

## 結果

シフトの引受リスク検知により、新規の契約1件毎に15ドル以上の損失を防止することができ、引受査定において防止できる年間の損失金額は3,000万米ドル以上になると予想されます。これらはすべて、引受査定スタッフのレベルはそのまま達成可能です。

この価値実証は、保険会社が顧客数の増加と顧客満足の目標を達成する上でどの程度の支援を得られるかという、シフトのAIのポテンシャルを理解するのに役立ちました。保険会社は、引受査定と請求の両方における不正防止を目的とした複数年契約によって、前進することができました。同社は、シフトにより、「優先順位を付け、先回りした対応ができるとともに、優れた顧客体験を提供」できるようになったと自信に満ちています。

### シフトが提供したもの...

**3,000  
万ドル超**

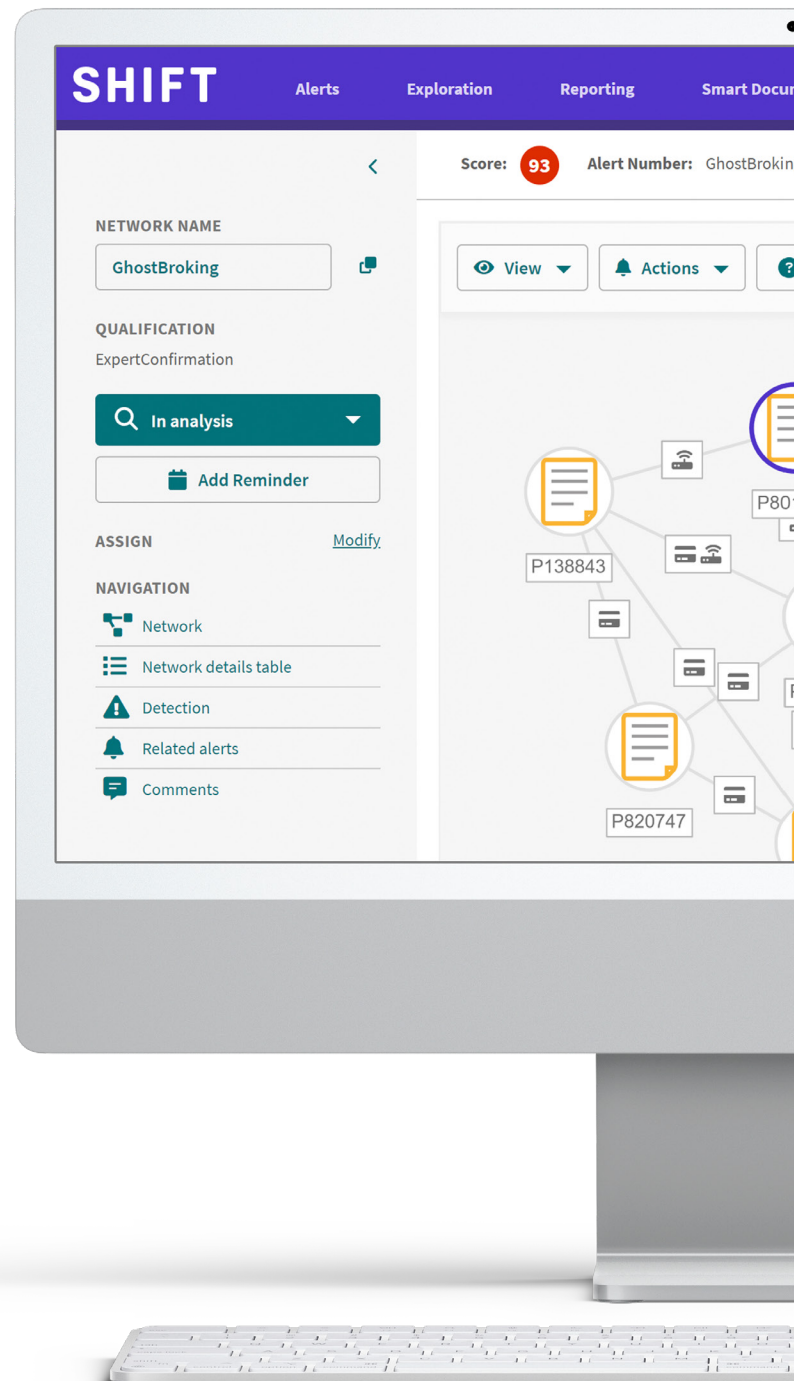
引受査定リスク軽減による  
年間防止予想額

**500%**

回避できた不正ネットワーク  
による損害率(平均)

**40%**

契約アラートへの影響率



# 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おります。当ソリューションは、保険引受査定から保険金処理に渡る保険契約のライフサイクルにおける様々な意思決定を自動化・最適化し、優れた顧客体験、業務効率の向上、およびコスト削減の実現に貢献します。保険の未来は、より良い意思決定 (Decisions Made Better) から始まります。詳細については、[www.shift-technology.com/ja](http://www.shift-technology.com/ja) をご覧ください。