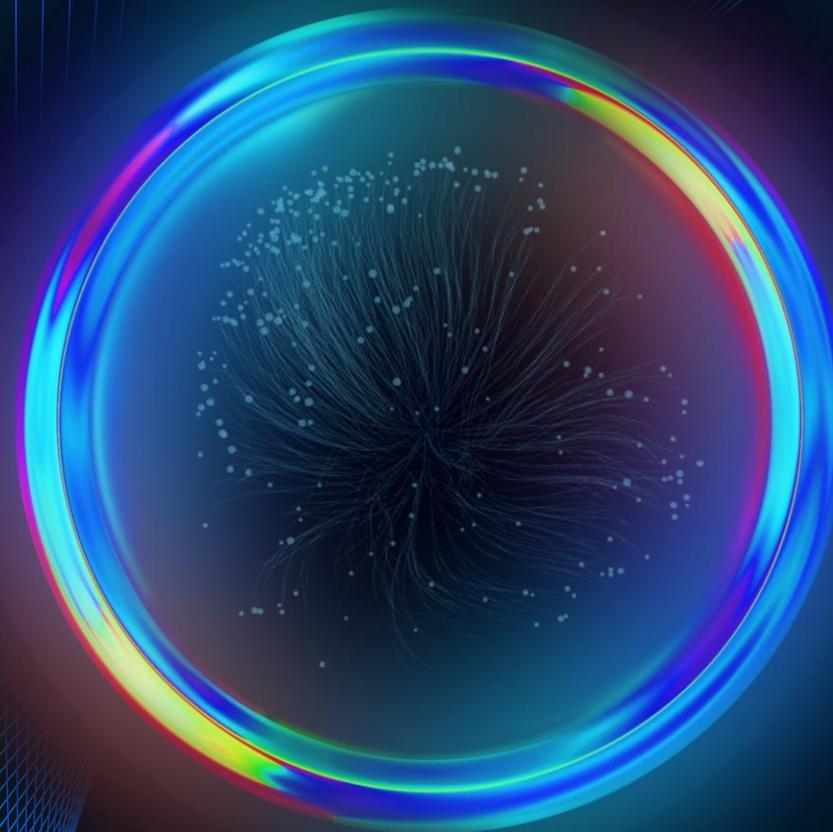


生成AI/LLMによって 拓かれる保険の未来

SHIFT Technology 創業10周年記念セミナー

2024年10月2日



本日のスピーカー



竹村 和昭

マッキンゼー金融グループ日本代表
20年以上にわたり保険会社の幅広い
経営課題の解決を支援



福元 允亮

マッキンゼー日本オフィスにおける生成
AI/AIイニシアチブのリーダー
デジタルを通じた日本企業・保険会社
の変革プロジェクトを主導

本資料の内容

生成AI/AIが保険業界へ与えるインパクトの全体像

グローバルの保険会社が考える生成AI/AIを活用した保険金支払の将来
まとめ

グローバル保険会社において、生成AIは、フル活用を前提に「どう効果的に活用して成果に結び付けるか」が主要な論点となっている

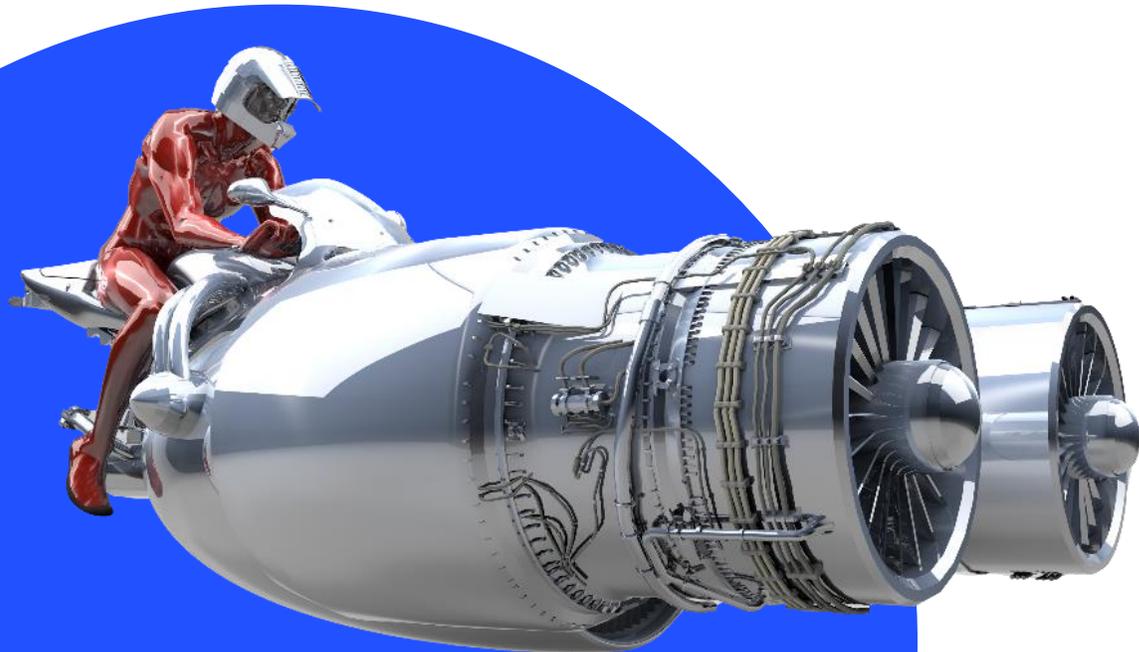
生成AIに関する昨年の論点...



生成AIとは何か?本当に使い物になるのか?



生成AIについてどのように学べばよいのか?



...生成AIに関する今の論点



生成AIをどのように活用すべきか?



誰と組んで生成AI活用を推進すべきか?



リスクとメリットをどのようにバランスさせるべきか?



どのような人材と技術を獲得すべきか?



どうすれば全社レベルのインパクトへスケールさせられるのか?

生成AIは全世界の 保険業界に500-700億ドルの インパクトを生み出すと予想

生成AIが生み出す
年間のコスト削減インパクト
~500-700億ドル



1. バリューチェーン上の複数のユースケースのインパクト

資料:McKinsey Analysis, McKinsey Corporate Business Function AI models and software ns, CIS / IHS Markit, Oxford Economics, McKinsey Sales Navigator, past client cases

X% 典型的インパクト¹

保険の バリューチェーン

効率化、高度化、体験価値への生成AIインパクト

 販 売	<10s 見込み客とのプロフィール のマッチングにかかる時間	~20% コンバージョン率の 向上	~80% サードパーティマーケティング の減少
 引 受	~20% E2Eの効率向上	5-10% CX指標の改善	~15% 残業削減によるコスト節約
 保 全	~25% 反復的な管理タスクの削減	>30% 保険契約修正時間 の短縮	~15% パーソナライズされたレコメン デーションによる更新率の向上
 保険金 支払い	~30% Workforce Fungibilityの 向上	~15% SLAパフォーマンス の改善	~20% エージェントの生産性向上
 お客様 サポート	~15% エージェントの生産性向上	3x 新任者のオンボー ディング速度向上	>20% 需要の自動化
 コーポレート 機能	~20% レガシーコードの近代化の 迅速化	~85% 情報抽出と 分類作業の削減	>95% 分類精度の向上

グローバルの保険会社は生成AI(+AI)への関心を高めている



年次報告書における生成AI/AIの言及 – 重複を排除した言及数

● AI ● 生成AI



生成AI/AIの活用にて先行している企業には、いくつかの重要な共通項が見られる

■ 詳細次ページ

01  小さなユースケース導入だけでなく、E2Eでの業務ドメイン変革を戦略として描いている
(将来の絵姿からバックキャストで足元のクイックウィンへ着手している)

02 

生成AIと従来型AI・従来型アプリを組み合わせている

03 

自社で開発するのか、他社サービスを活用するのか、戦略的な視点を明確に定義している

04 

アプリを乱立させるのではなく、再利用可能なコンポーネントを整備し、開発コスト低減と開発スピード向上を両立させ始めている

05 

メリットだけを追求せず、リスクに対しても技術的に対応している

特に、生成AIと従来型AIを組み合わせることで成果を最大化できているかが、競争優位に繋がるかの成否を今後分けていくと予想される

生成AIだけではインパクトが小さくなるため...

生成AIの
インパクト



従来型AIの
インパクト

... 従来型AIとの組み合わせが重要となる

生成AI
ユース
ケース

顧客の志向
に合わせた
クロスセル・
ネクストアク
ションスクリ
プトの作成

気候データ
を基にした
損害予防策
を提案する
メッセージの
顧客への
送付

生成AIによる
ユーザーとの
会話文脈を
捉えたFAQ
回答提案

商品説明の
トークスクリ
プト作成

+

+

+

+

従来型AI
ユース
ケース

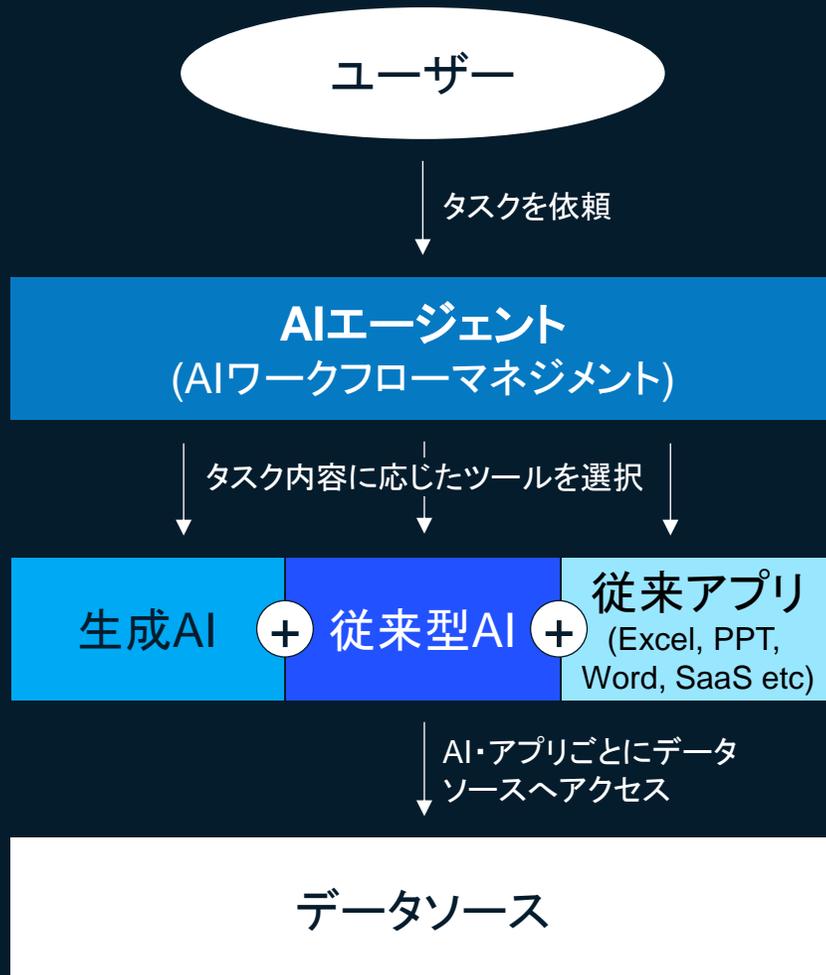
クロスセル
やネクスト
ベストアク
ション提案

気候データ
を基にした
損害深刻度
の予測エン
ジン

コールセン
ターの
キーワード
ベースAIに
よるFAQ回
答提案

見込み客へ
の商品提案
AIモデル

生成AIと従来型AIを組み合わせるAIエージェント技術が生まれており、両AIを組み合わせたユースケースの実現は加速していく見込み



- **生成AIは、**
「誰でも簡単に使え、様々なタスクに対応できる」という強みがあるが、「幻覚を見せる(ハルシネーション)、数字の計算が苦手」など実務で使用する上での品質を担保しづらいという欠点がある
- **従来型AIは、**
「データに基づき、人間の制御下で一定の品質が担保されたアウトプットを出せる」という強みがあるが、「高度な分析スキルを持った人間でないと扱えない、単一のタスクしか対応できない」という、扱える人間が限定的であるという欠点がある
- **生成AIと従来型AI(+従来型アプリ)を組み合わせると、**
従来型の高度なAI分析を、ユーザーフレンドリーな方法で扱える(自然言語が使える)ため、多くのユーザーがAIの力を享受できる「AIの民主化」が加速する
- **AIエージェント技術は、**
生成AIと従来型AIを融合させる上で核となる技術の一つであり、この技術を上手く活用することが、AIの力を企業内で最大活用するための重要な要諦となる

本資料の内容

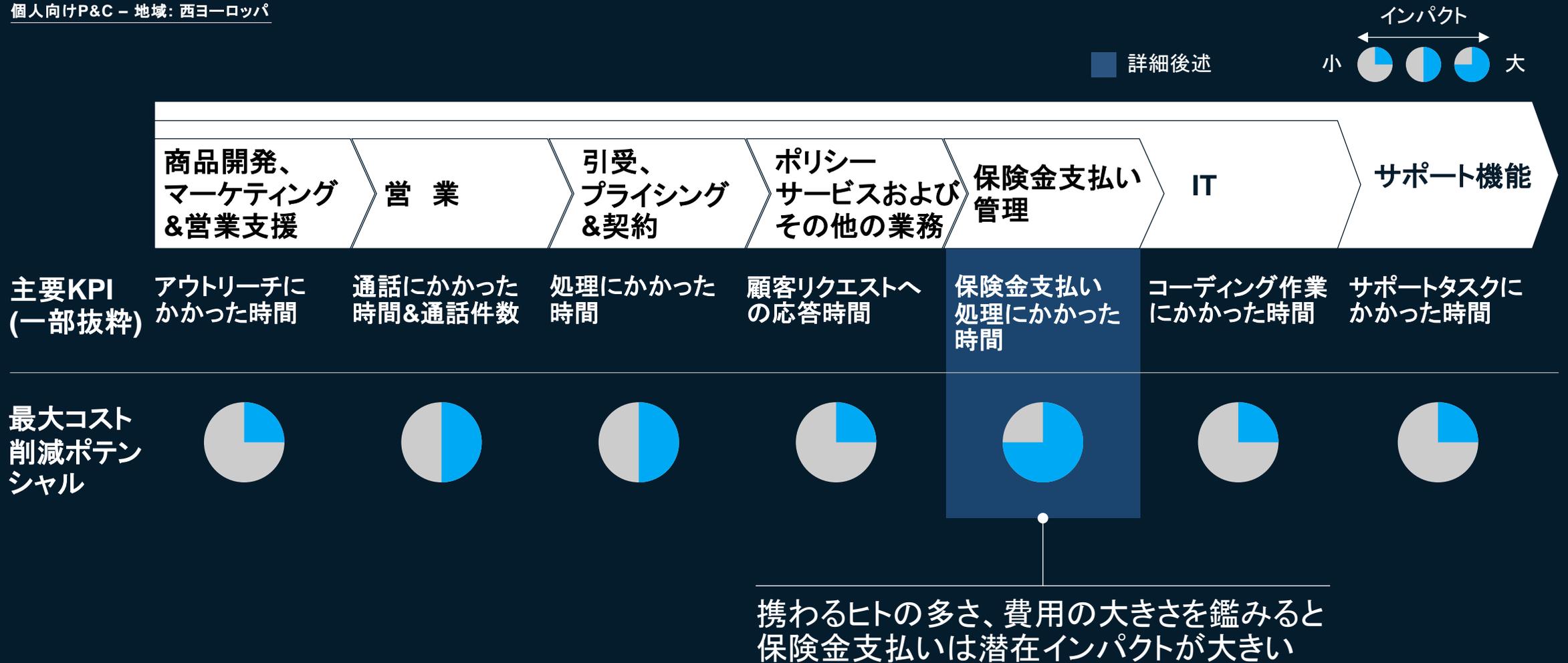
生成AI/AIが保険業界へ与えるインパクトの全体像

グローバルの保険会社が考える生成AI/AIを活用した保険金支払の将来

まとめ

保険金支払いは生成AI/LLMによる潜在的なコスト効率化インパクト余地が大きく、グローバルの保険会社も将来の絵姿を深掘りしている

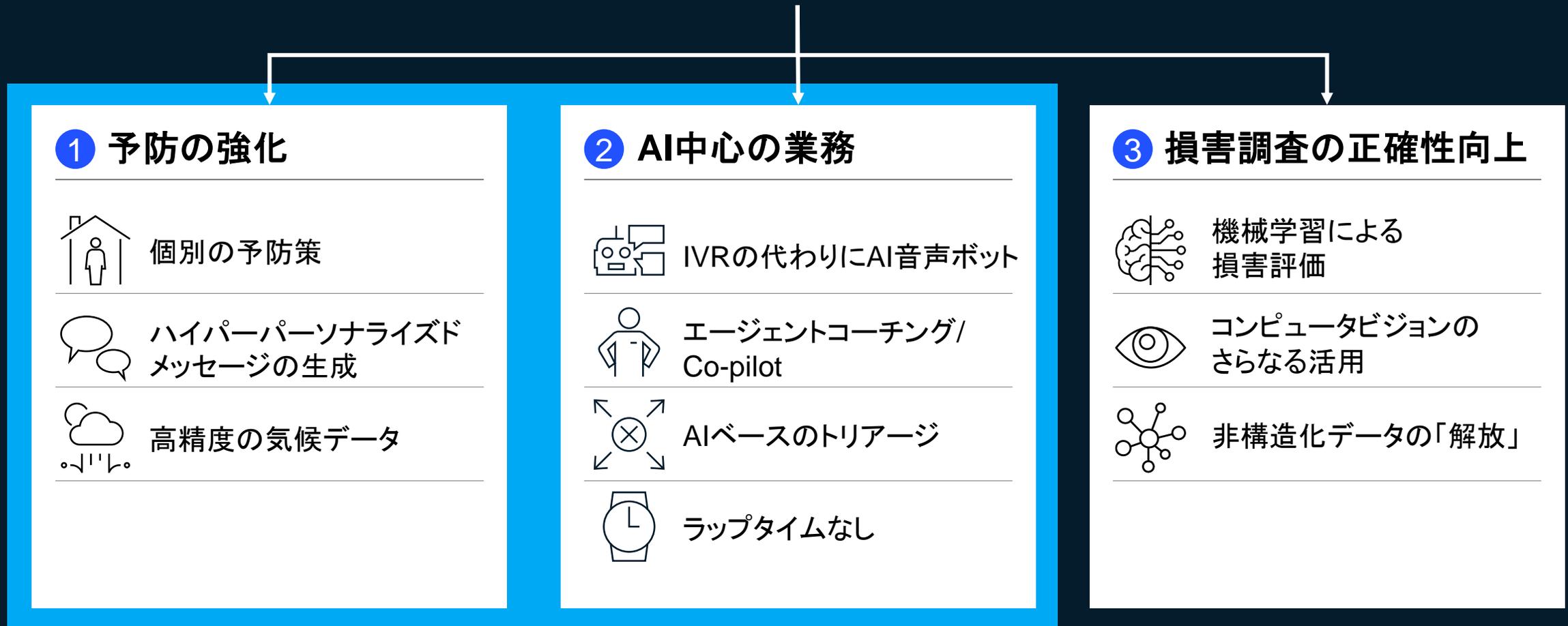
個人向けP&C - 地域: 西ヨーロッパ



グローバルの保険会社は、生成AI/IIにより保険金支払いは「予防の強化」「AI中心の業務化」「損害調査の正確性向上」が加速すると見据えている

■ 詳細後述

生成AI/IIを活用した保険金支払い管理の将来像



1 From

天候データを基にした一般論での警告メッセージ送信



お客様へ
お住まいの地域に洪水警報が発令されています。ご自宅を守るために、土嚢の使用を検討してください。地域のニュースや天気予報にて最新情報をご確認ください。お気をつけてお過ごしください。
XX保険



Insurance Services

Select a Service
Commercial Insurance

Update Weather Alerts

Commercial Insurance Options

User Profile

Name: Udo

Job: Prevention Manager

Mode
 Cockpit
 Tracker

リスクの高い顧客マップ

Map of Properties at Risk



To

顧客の業態・属性に合わせ、アクションを取りやすく調整した警告メッセージの送信

アレックス様
あなたの店舗がある地域に洪水警報が発令されました。お店は1階にあるため、早急に対策をお勧めします。地域の行政機関から土嚢を受け取ることが可能です(ランベス市議会 - 0345 302 2312)。お店を守るために土嚢を設置する方法についてはこちらをご覧ください。お気をつけてお過ごしください。
XX保険



これらが以下の技術により可能に



高精度の天気予報



非構造化データの読み取り
(例: 不動産データ)

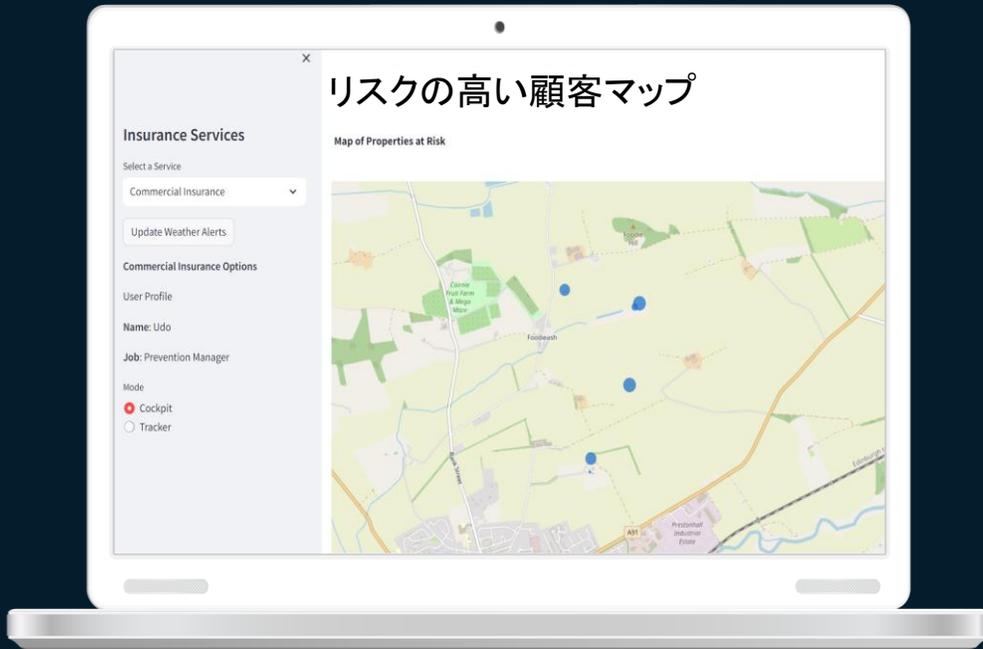


メッセージのハイパー・パーソナライゼーション



次世代の自動リスクエンジニアリング

1 「予防」においては、従来型AIと生成AIを組み合わせることで、契約者ごとにパーソナライズしたメッセージを発信でき、予防効果の向上が期待される



- **Step1** 従来型AIが気候データ、過去の災害データ、契約者の家屋の状況などをベースに災害リスクをスコアで予測
- **Step2** 生成AIが契約書の家屋の状況に応じた警告メッセージをドラフト(例:1999年に建築された木造建築の屋根は、同規模の台風で損壊することが多く、現在破損している箇所がないかの確認を推奨します)
- **Step3** 保険会社の担当は生成AIがドラフトしたメッセージをコミュニケーションツールで送信
- **Step4** データ精度向上のために、契約者がアクションを実施したか、実際の損害状況はどうだったかをアンケートで取得し生成AI/AIモデルをブラッシュアップ

2 From

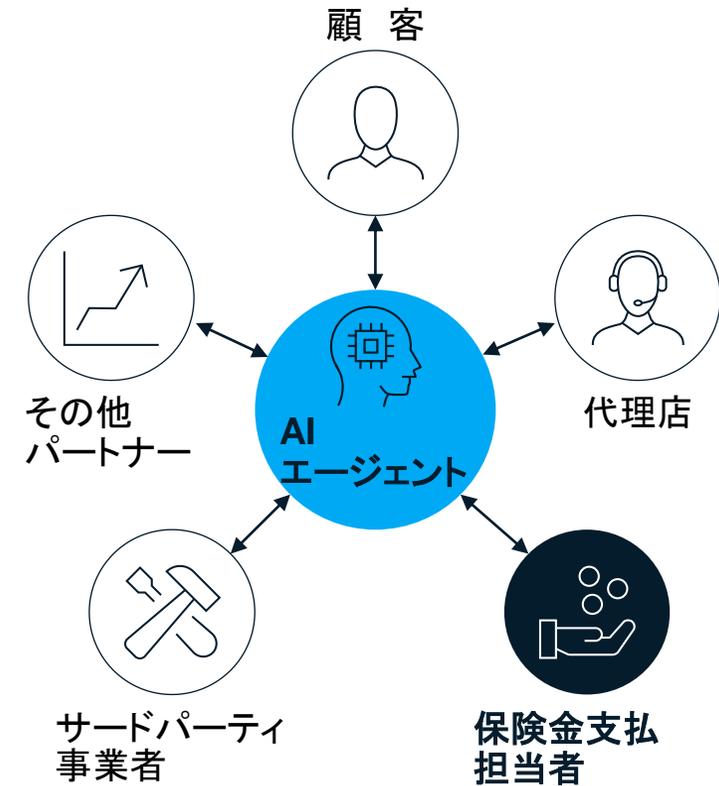
人間の保険金支払処理担当者が
様々なツールを必要に応じて活用



複数のチームが関与、数日かかるマニュアルでの保険金支払い処理プロセス、長い顧客の待ち時間

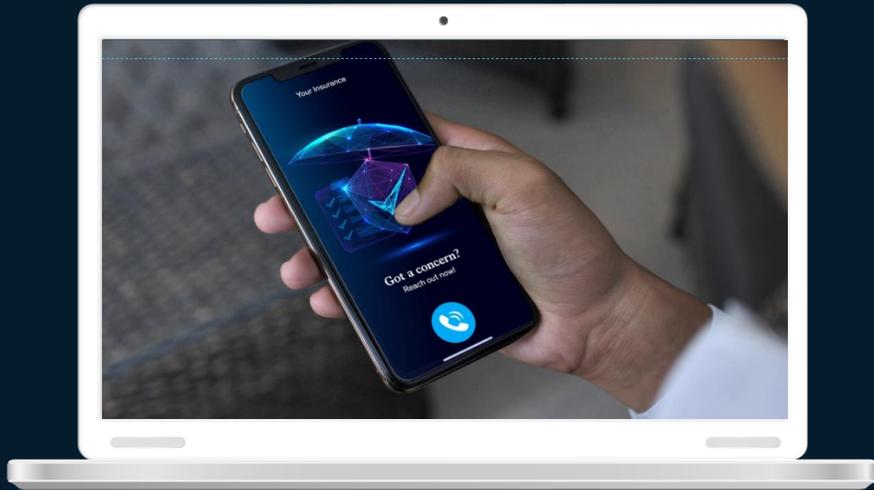
To

AIが業務を回し、必要なタイミングで
人間へ連絡



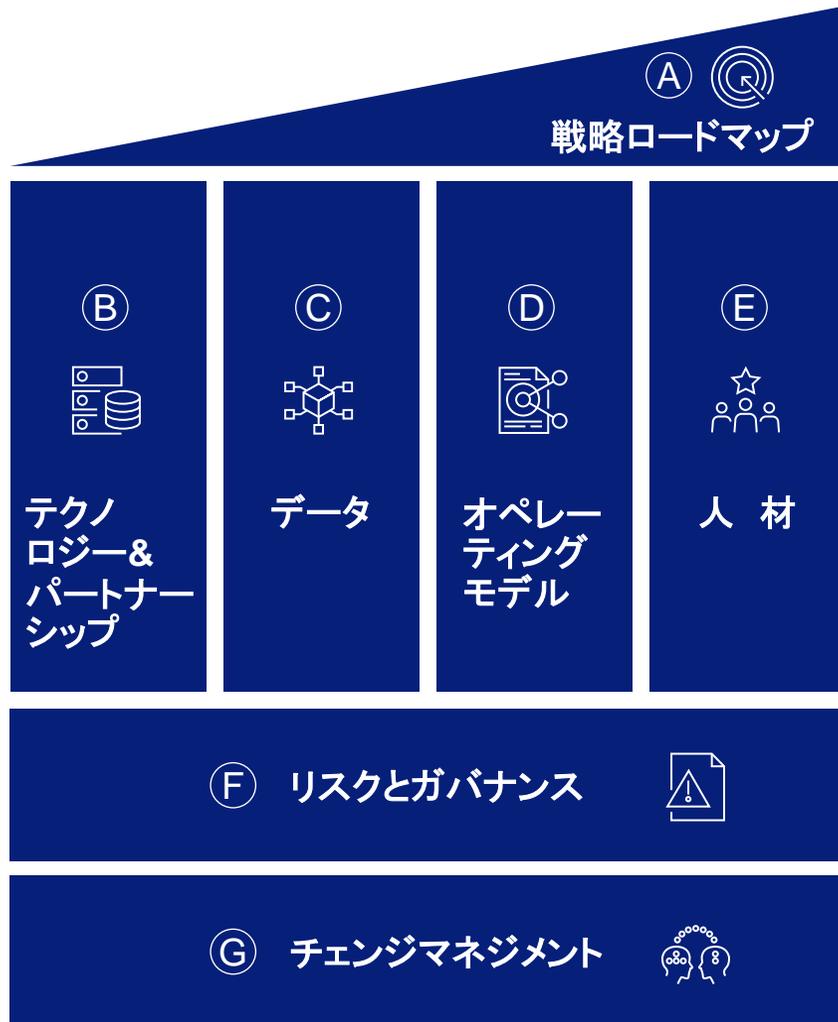
1分未満での適格性チェック、即時の不正検出、損害確認、ルーティング、通話後分析

2 従来型AIが顧客の要望を予測し、生成AIが顧客と会話することで、基礎的な保険金支払い業務はAI中心に回っていく可能性がある



- **Step1** 生成AIが契約者からの電話に対して、この電話番号は保険金支払い保険金支払対応窓口であることを紹介
- **Step2** 従来型AIが契約者の電話番号を基に顧客データベースへアクセスし、契約情報と周辺の被害データを取得し、何に対する問合せか予測。生成AIが「今回は店舗が水害に会った件に対する問合せですか」と能動的に問いかけ
- **Step3** 顧客は「その通りです。店舗が水害にあったため、対応を相談したい」旨を返答。生成AIが損害調査に必要な情報の聞き取りを開始
- **Step4** 生成AIの問いかけに対して顧客が被害の状況を回答。生成AIが保険金支払い保険金支払データベースへ被害状況の聞き取り結果を登録
- **StepX** 仮に生成AIでは回答できない問合せの場合は、生成AIが人間の保険金支払処理担当者へ電話を繋ぐ

保険金支払いの将来像を達成するためには、経営陣から現場まで一気通貫の包括的なプランと実行が必要となる

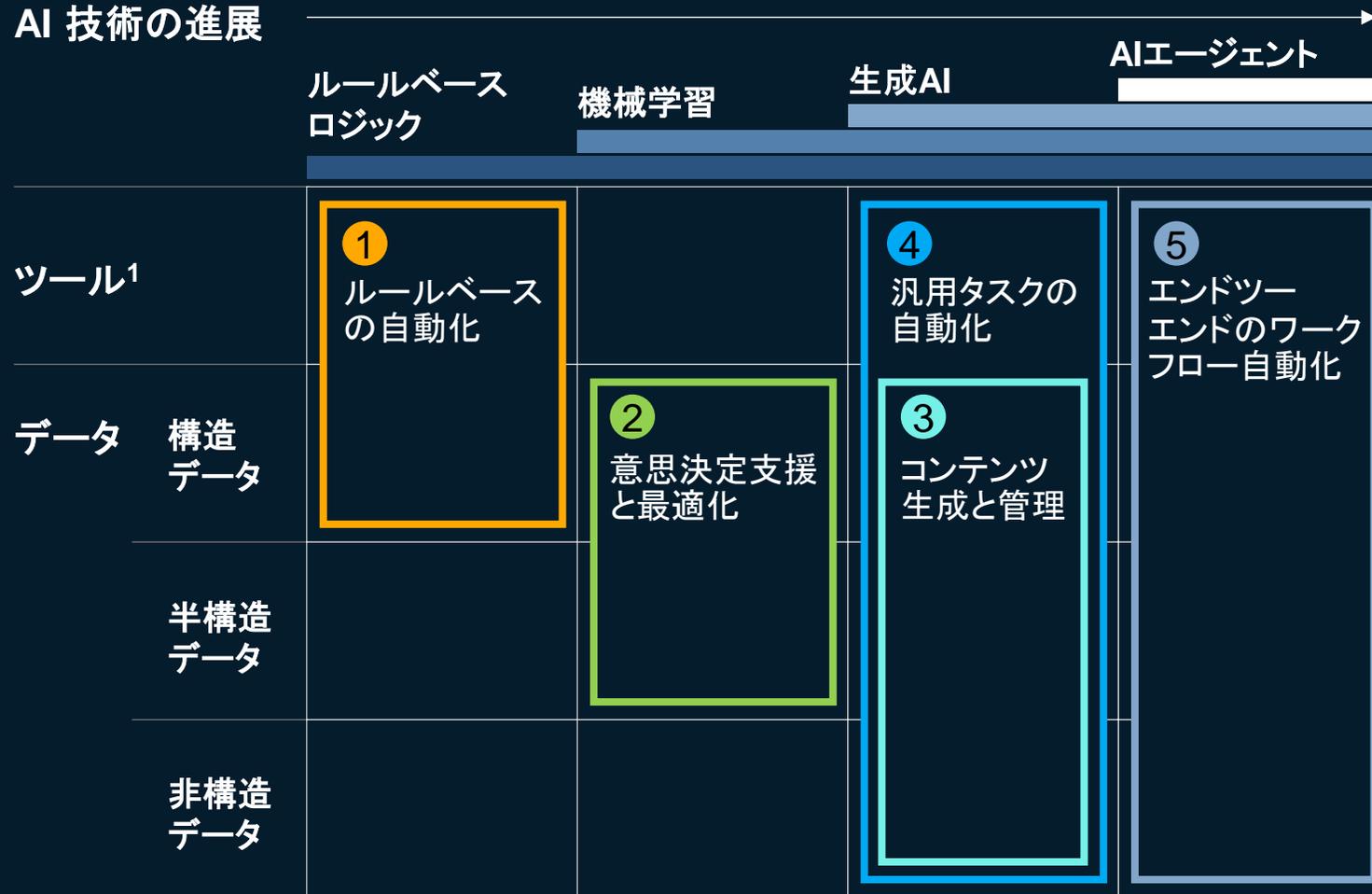


インパクト実現に求められること

- A 戦略ロードマップ**
 - 最もインパクトのある生成AIユースケースの見立て
 - 潜在的な機会についての経営層でのアライメント
- B テクノロジーとパートナー**
 - 最新技術スタック(AIエージェント等)
 - 深層学習、ニューラルネットワーク、確率モデルにおいて大規模データを処理するためのデータサイエンス能力
 - リスク軽減とモデル改善のためのML Opsの能力
- C データ**
 - モデルをきめ細かく調整するための独自のデータ
 - 強力なデータ管理戦略
- D オペレーティングモデル**
 - 実験ベースのアプローチ - 「素早く行動し破壊せよ」
 - ビジネスプロセスの再設計とリソースの展開
- E 人材**
 - モデルをきめ細かく調整するためのML Ops/ML能力
 - 経験豊富なインフラチームによる、大規模モデルのホスティングとトレーニングを行うシステムの構築と維持
- F リスクとガバナンス**
 - 専任のリスク部門または担当AIチーム
 - 責任ある利用に関する定義済みの安全策と監査
 - テクノロジーリスクとリスク軽減戦略の明確化
- G チェンジマネジメント**
 - 組織規模のスキル構築と組織文化変革のための計画

生成AI/AI技術は発展を続けており、AIエージェント技術のような最新技術を理解・適用することが競争力の確保に繋がっていく

AI 技術の進展



AI技術の進化 各世代が前世代の上に構築され、その力を活用 (例: エージェントがLLMを使用、Deep Learningを駆使したLLMがMLモデルを設計/訓練、ニューラルネットワークがReLU論理関数を使用)

- ① ルールベースの自動化** 人間が指定したルールでルーチンタスクを自動化 (例: 請求書処理、予約管理、データ入力)
- ② 意思決定支援と最適化** 機械学習を用いた予測と最適化タスクの自動化 (例: ローン承認、不正検出、レコメンダー)
- ③ コンテンツ生成と管理** コンテンツの処理、作成、分析、整理に関連するタスクの自動化 (例: タグライン作成、法的文書レビュー、マーケティングビデオ生成)
- ④ 汎用タスクの自動化** 推論とツールの使用を必要とする汎用タスクの自動化 (例: コード生成、株式ボラティリティ分析)
- ⑤ エンドツーエンドのワークフロー自動化** 複雑なワークフローをエンドツーエンドで自動化 (例: エンジニアリングメンテナンス、信用リスク評価、レガシーコードのリファクタリング/移行、自動クレーム処理)

1. Web search, databases, 3rd party systems, APIs

本資料の内容

生成AI/AIが保険業界へ与えるインパクトの全体像

グローバルの保険会社が考える生成AI/AIを活用した保険金支払の将来

まとめ

本日お伝えしたかったメッセージのまとめ

1

生成AI/IIで先行する欧米では...

- 生成AIとIIを組み合わせてインパクトを生み出している
- E2Eの業務ドメインを変革する前提でユースケースを考えている

2

保険のバリューチェーンでは...

- 保険金支払いの生成AI/IIコスト削減インパクトが最も大きい

3

大きなインパクトを刈り取るためには...

- 戦略からチェンジマネジメントまで経営陣から現場まで一貫した包括的なプランの策定と実行が必要となる
- AIエージェントのような最新技術の理解・適用が競争力に繋がる



保険金支払い領域での生成AI/II技術の理解と活用を深掘りすることが貴社での生成AI/IIインパクトの刈取りに繋がるのではないかと

McKinsey
& Company

