

# SHIFT

## AIと保険の未来

ジェレミー・ジャウイッシュ

Shift Technology  
CEO 兼 共同創業者

# AIを活用した保険の意思決定のための複合プラットフォーム



引受リスク検知



保険金  
請求自動化



保険金  
不正請求検知



代位求償検知



金融犯罪検知

## シフト・AI意思決定プラットフォーム

生成AI

機械学習

画像分析

自然言語処理

ネットワークエンティティ再構築



データから  
有益なインサイトを抽出



精度の向上



効率の向上



コスト削減



より迅速な  
意思決定とプロセス

# 保険業界向けAIの進化

テクノロジー

汎用型GPTモデル



個別焦点型GPTモデル

アプリケーション

ポイント・ソリューション



エンド・ツー・エンドプロセス

プロセス

10%未満の自動化



複雑な作業をシンプルにする  
AI「アシスタント」の完全自動化

チームタスク

プロセスの実行



データ／意思決定の検証  
人間的なインタラクション

# 特定ユースケースにおける生成AIのパフォーマンス

| ユースケース     | GenAIの機能                                       | パフォーマンス   |
|------------|--|---|
| 請求自動化      | 文書の分類<br>主要情報の抽出（保険金請求書類、保険証券）<br>クレーム／状況概要    | 95～99%の精度<br>スピードと自動化率が大幅に向上（50%以上）             |
| 責任判定（代位求償） | 状況概要<br>状況の詳細および適用される規則、法律、規制を考慮した自動責任査定（代位求償） | 90%以上の精度（自動車）<br>95%以上の精度（財物）<br>代位求償の照会受理率30%増 |
| 不正検知       | 書類や写真の矛盾から不審な請求を検出                             | 93%の精度  |

# シフト・保険金請求自動化：次世代の請求体験

## 生成AI搭載

生成AIネイティブの請求自動化

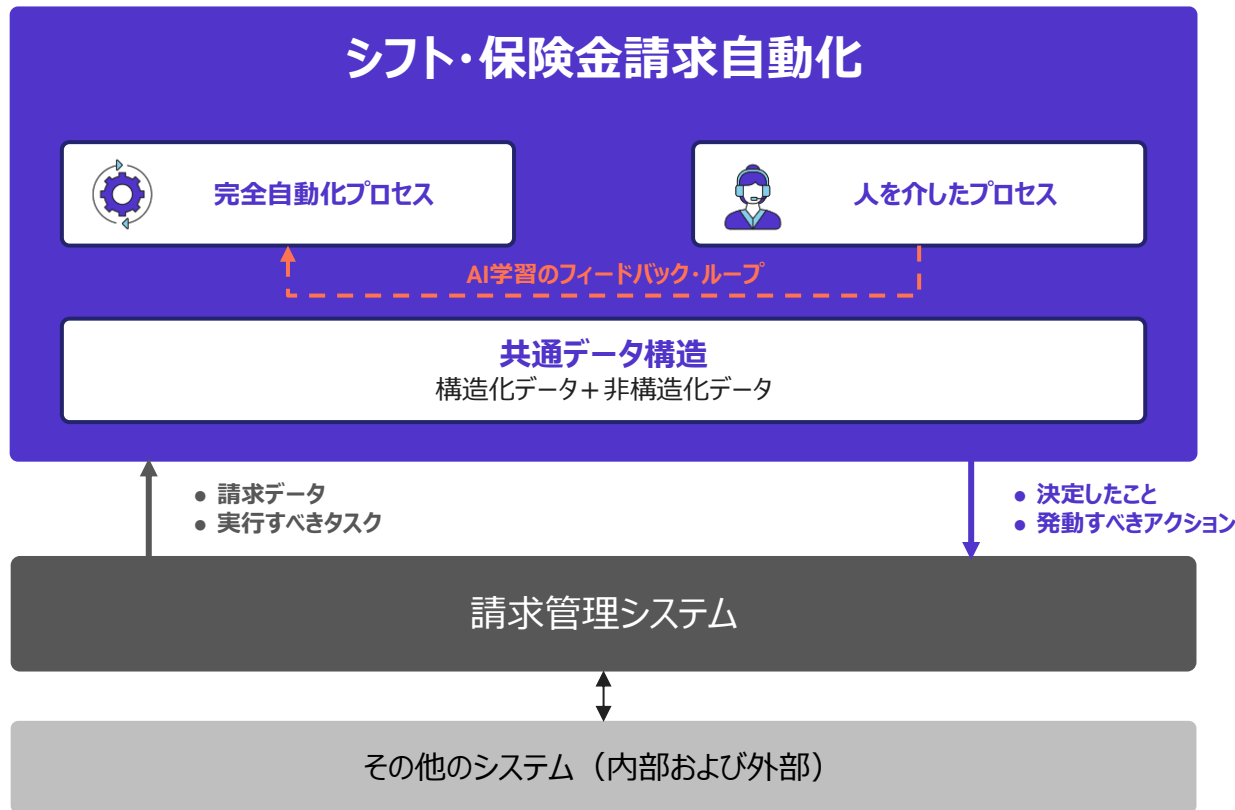
既存の請求管理システムを補完

AIが複雑な意思決定と相互作用を最適化

「保険AI」レイヤーが正確性と一貫性を担保

貴重な非構造化データをフル活用

50%以上の自動化率



# ケーススタディ：生成AIによる請求自動化

## 状況

大手グローバル保険会社の旅行子会社

手動によるクレーム処理がほとんどで、サイクルタイムが長い

顧客体験を改善し、自動化率を高めたい

## ソリューション

STP（ストレート・スルー・プロセッシング）をサポートするために導入されたシフト・保険金請求自動化

OCR、生成AI、機械学習ベースのスコアリングを実装

生成AIは、8種類の文書の分類と主要情報の抽出をサポート

## 結果

請求の取り込みから支払いまで完全自動化

自動化率57%（0%から）

請求処理は約2週間から2分に短縮

正確性99%、請求漏れは最小限

# 生成AIモデルのテスト

## カバレッジ (Coverage)

大規模言語モデル (LLM) が関連するフィールドの情報が要求されたときにデータを抽出できるか？

## 正確性 (Accuracy)

LLMは、保険の意思決定を正確にサポートするための正しい情報を返したか？

| Japanese Home Quote   | GPT4   |       | GPT4o  |       | GPT3.5 |       | Claude3 Opus |       | Claude3 Sonnet |       | Claude3 Haiku |       |
|-----------------------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------------|-------|----------------|-------|---------------|-------|
|                       | Cov    | Acc   | Cov    | Acc   | Cov    | Acc   | Cov          | Acc   | Cov            | Acc   | Cov           | Acc   |
| Provider Name         | 98.9%  | 73.1% | 98.9%  | 74.2% | 98.9%  | 68.1% | 98.9%        | 74.5% | 100.0%         | 76.8% | 98.9%         | 68.7% |
| Provider Address      | 91.2%  | 70.2% | 89.0%  | 69.5% | 93.4%  | 62.8% | 92.3%        | 68.2% | 93.4%          | 58.1% | 93.4%         | 66.7% |
| Post Code             | 0.0%   | 0.0%  | 0.0%   | 0.0%  | 0.0%   | 0.0%  | 0.0%         | 0.0%  | 0.0%           | 0.0%  | 0.0%          | 0.0%  |
| Provider Email        | 100.0% | 63.6% | 100.0% | 70.0% | 100.0% | 63.6% | 100.0%       | 70.0% | 100.0%         | 70.0% | 100.0%        | 43.8% |
| Tax Amount            | 100.0% | 86.0% | 100.0% | 85.9% | 96.4%  | 77.5% | 100.0%       | 81.8% | 100.0%         | 83.5% | 100.0%        | 78.8% |
| Total Amount With Tax | 100.0% | 97.0% | 100.0% | 93.9% | 97.9%  | 95.9% | 100.0%       | 96.0% | 100.0%         | 94.0% | 99.0%         | 94.9% |
| Discount Amount       | 100.0% | 9.6%  | 100.0% | 5.5%  | 73.3%  | 10.0% | 100.0%       | 9.1%  | 100.0%         | 9.1%  | 100.0%        | 10.3% |

| Japanese Home Quote   | Mistral Large |       | Command r+ |       | Command r |       | Llama3-70b |       | Llama3-8b |        |
|-----------------------|---------------|-------|------------|-------|-----------|-------|------------|-------|-----------|--------|
|                       | Cov           | Acc   | Cov        | Acc   | Cov       | Acc   | Cov        | Acc   | Cov       | Acc    |
| Provider Name         | 98.9%         | 72.3% | 100.0%     | 65.6% | 98.9%     | 65.7% | 100.0%     | 72.6% | 98.9%     | 66.3%  |
| Provider Address      | 90.1%         | 69.9% | 90.1%      | 46.4% | 92.3%     | 50.0% | 92.3%      | 67.1% | 94.5%     | 66.7%  |
| Post Code             | 0.0%          | 0.0%  | 0.0%       | 0.0%  | 0.0%      | 0.0%  | 0.0%       | 0.0%  | 15.9%     | 100.0% |
| Provider Email        | 100.0%        | 63.6% | 100.0%     | 53.8% | 100.0%    | 26.9% | 100.0%     | 58.3% | 100.0%    | 38.9%  |
| Tax Amount            | 100.0%        | 85.7% | 95.2%      | 77.5% | 98.8%     | 60.4% | 100.0%     | 70.7% | 100.0%    | 51.0%  |
| Total Amount With Tax | 99.0%         | 92.9% | 100.0%     | 96.0% | 99.0%     | 76.8% | 100.0%     | 92.9% | 99.0%     | 88.9%  |
| Discount Amount       | 93.3%         | 4.9%  | 53.3%      | 18.5% | 93.3%     | 3.7%  | 100.0%     | 3.0%  | 100.0%    | 2.1%   |

# 生成AIモデルのテスト

## パフォーマンスと投資のバランス

モデルの性能は重要だが大規模展開のコストも重要

|                             | GPT4         | GPT4o        | GPT3.5       | Claude3 Opus | Claude3 Sonnet | Claude3 Haiku |
|-----------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|----------------|---------------|
| MetricName                  | F1           | F1           | F1           | F1           | F1             | F1            |
| Price 100k docs             | €6,397       | €3,227       | €321         | €12,519      | €2,503         | €208          |
| FrenchDentalInvoice         | 92.9%        | 93.7%        | 91.8%        | 93.7%        | 93.3%          | 93.2%         |
| JapaneseHomeQuote           | 82.9%        | 83.0%        | 79.2%        | 83.0%        | 82.2%          | 78.4%         |
| EnglishFlightInvoice        | 83.8%        | 82.6%        | 69.9%        | 82.2%        | 77.8%          | 72.9%         |
| Classif                     | 87.1%        | 89.5%        | 81.5%        | 87.1%        | 85.5%          | 78.2%         |
| <b>All use cases aggreg</b> | <b>86.7%</b> | <b>87.2%</b> | <b>80.6%</b> | <b>86.5%</b> | <b>84.7%</b>   | <b>80.7%</b>  |

|                             | Mistral Large | Command r+   | Command r    | Llama3-70b   | Llama3-8b    |
|-----------------------------|---------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| MetricName                  | F1            | F1           | F1           | F1           | F1           |
| Price 100k docs             | €5,186        | €2,493       | €323         | €2,443       | €238         |
| FrenchDentalInvoice         | 91.5%         | 91.4%        | 90.7%        | 90.9%        | 89.0%        |
| JapaneseHomeQuote           | 81.6%         | 75.4%        | 67.1%        | 79.1%        | 72.1%        |
| EnglishFlightInvoice        | 78.7%         | 75.5%        | 61.0%        | 75.0%        | 65.5%        |
| Classif                     | 70.7%         | 79.9%        | 65.0%        | 78.5%        | 20.4%        |
| <b>All use cases aggreg</b> | <b>80.6%</b>  | <b>80.6%</b> | <b>71.0%</b> | <b>80.9%</b> | <b>61.8%</b> |



**SHIFT**