

SHIFT

シフト・保険金請求文書処理

AIによる意思決定で、低付加価値の作業を最小限に抑え、生産性を向上

「シフト・保険金請求文書処理」はAIが関連する詳細情報について文書を分析し、クレーム処理を前進させるために必要なアクションアイテムのコンテキストビューを作成します。本モデルは保険文書を念頭に置いて特別に訓練されているため、経験豊富なクレームアジャスターと同等以上の精度でフォームを処理することができます。業務負荷をAIに移すことで、経験豊富な担当者は、クレーム結果を改善し、漏れを最小限に抑え、保険契約者の体験を高めるためのより重要なケースやタスクに取り組む時間を増やすことができます。

背景

クレームデータの大半は非構造化データで保険会社はこれを処理する準備ができていません。ほとんどの保険会社がクレームの自動化を進めようとしていますが、ストレート・スルー・プロセスで取り込めるクレームは全体の7%に過ぎないことから明らかです。

この数値の低さは、主要な問題に起因しています。保険会社は多くの場合、厳格なルールベースの意思決定エンジンを使っていますが、非構造化データはその枠に収まらない傾向があります。警察の報告書や手書きのメモのような文書は、必ずしも標準的なテンプレートに従っているとは限りません。そのような場合、たとえルールエンジンにOCRが搭載されていたとしても、これらのテンプレートが正しく記入されているかどうかは必ずしも明らかではありません。

ルールベースの意思決定エンジンは、手書きのメモを解釈することはできても、それを文脈に当てはめることはできません。フォームの出力を見て次のステップを決定するには、人間の関与が必要です。そのため、クレーム処理に時間がかかり、人間の主観的な判断にさらされることとなります。より速く、より公平で、より一貫性のあるクレーム処理を提供するためには、新しいアプローチが必要です。

ソリューション

「シフト・保険金請求文書処理」は、保険会社の正確な意思決定を促進します。このソリューションは非構造化データを分析するだけでなく、分析結果を活用してクレーム処理プロセスの次のステップに進みます。これにより、人的介入の必要性を最小限に抑えながら、より早く結果を導き出すことができます。

例えば、自動車の保険金請求の一部として整備士の請求書を受け取った保険会社を見てみましょう。「シフト・保険金請求文書処理」は、車のどの部分が損傷し、どの部分が交換されたかを特定することができます。また、政府の規制要件に基づいてアクションに優先順位をつけたり、登録や請求パターンの不正を請求担当者に警告したりすることができます。さらに、文書そのものを分析し、フォトショップや手作業による改ざんを示す矛盾を指摘することもできます。

33%

33%の請求担当者が低付加価値作業に時間を費やしている。

~9%

過去20年間でクレームアジャスターが約9%減少した。

4%

4%の保険会社が成熟したSTP能力を有する。

7%

実際には7%の個人請求がSTPで処理されている。

1. 成熟したSTP能力を有していると考えられる損害保険会社は4% - Aite-Novarica 2021 P&C Claims Digest
2. 損害保険会社はクレームの7% をストレートに処理できると報告している - Aite-Novarica Research Council
3. 請求担当者の33%が低付加価値業務に時間を費やしている - [AON](#)
4. クレームアジャスターは過去20年間で約9%減少 - [AON](#)

「シフト・保険金請求文書処理」がこれを実現できるのは、単純なOCRを超えているからです。その代わりに、このソリューションでは、特定の種類の保険文書について訓練された統計モデルを使用しています。この保険に特化した機能を活用することで、一般的なアプリケーションでは見落としてしまうような不正を発見し、アクションを推奨することができます。

「シフト・保険金請求文書処理」を使用することで、保険会社は主観的な判断を減らし、あるいは排除しながら、クレーム処理をスピードアップすることができます。クレーム処理担当者は、文書の解釈や独自の判断に時間を費やす必要はありません。その代わりに、「シフト・保険金請求文書処理」は、印刷物、タイプ、手書きにかかわらず、すべてのクレーム文書を正確かつ説明可能な形で分析し、次善の策を提案します。これにより、漏れを減らし、解決までの時間を短縮します。

「シフト・保険金請求文書処理」の主な機能



文脈に則った意思決定

利用可能なデータと照らし合わせて文書を自動的に評価し、各クレームの全体像を把握して処理を加速。



保険データモデル

社内外のデータソースと連携し、クレームライフサイクル全体における意思決定のインパクトを加速。



強力な AI

業界固有のAIが継続的に学習することで、業務全体にわたって信頼性が高く、一貫性のある意思決定を実現。



業界のエキスパート

業界のエキスパートと200人以上のデータサイエンティストによる業界最高水準のクライアントサポート



推奨されるアクション

手動によるレビューを最小限に抑え、複雑性を特定し、アクションが必要なクレームの詳細を担当者に指示。



短い準備期間

4ヶ月以内に稼働開始

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。シフトの製品は、保険会社の引受査定から保険金請求までの意思決定を自動化・最適化し、優れた顧客体験、業務効率の向上、コスト削減を実現します。『Decisions Made Better』シフトは保険の意思決定を変革し、保険の未来を切り拓きます。

詳しくは、www.shift-technology.com/ja をご覧ください。