

Shift Claims Intake Decisions

(シフト・保険金請求処理の意思決定) AIベースの意思決定による請求処理の最適化と高速化

状況

デジタル社会の発展に伴い、保険契約者が保険会社に期待する請求プロセスのスピードは上昇しました。したがって、保険会社はシンプルかつユーザーフレンドリーな請求体験を契約者に提供し期待に添える必要がありますが、保険会社にとって革新的な請求プロセスシステムの実装には多くの投資が必要となり容易ではありません。

保険会社が受け取る請求内容は千差万別であるため、多くの保険会社において事故報告の受付、事故状況の整理といった請求プロセスの一步目から専任の担当者を配置し時間をかけて査定する必要があります。一方、保険契約者は保険会社への事故報告から保険金受取までの時間にばかり目がいきまいます。結局のところ、この期待値の錯誤が保険会社には不要な経費と時間を発生させ、契約者の顧客満足度を間接的に低下させてしまっているのです。

さらに、保険会社が複数の請求チャネルを保険契約者に提供している場合、別の課題に直面する場合があります。たとえば、保険契約者がオンラインで請求書類を提出した直後にサービスセンターへ電話し、査定担当者へ書類の確認をお願いしたとします。その際に、オンライン上で書類を管理するシステムと査定担当者がオンラインで書類を確認できるシステムが同じタイミングでデータ連携されない場合、査定担当者は資料を確認できず、契約者と適切なコミュニケーションがとれない事象が発生しうのです。契約者に対して様々な請求チャネルを提供している場合には、それぞれのシステムが同じタイミングで同じデータを保有している必要がありますが、データ連携には時間を要してしまうのが現実です。

解決策

Shift Claims Intake Decisions(シフト・保険金請求処理の意思決定)は、複数の方法での請求に対して、包括的な請求環境を提供しています。つまり、代理店経由や電話経由、オンライン経由など様々な請求チャネルを通して受け取った事故データをシームレスに統合することで、一貫性のある請求経験を契約者へ与えることが可能となります。

Claims Intake Decisions(シフト・保険金請求処理の意思決定)には、保険請求プロセスに特化したAIが組み込まれており、請求自動化の基盤を提供することができます。これは、硬直化しがちなルールベースで構成された自動化プラットフォームではなく、顧客のニーズにも対応可能な柔軟な請求体験を可能にするものです。

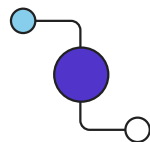
Shift Claims Intake Decisions(シフト・保険金請求処理の意思決定)は現場の請求担当者に対して意思決定に必要な情報を簡素化して提供することで、複雑な請求プロセスをスムーズにし、保険契約者の期待に沿った顧客体験を提供できるようサポートします。請求担当者は、保険会社への最初の連絡があった時から、最新のAIアシスタントがサポートする請求処理環境での操作が可能となり、保険契約者の個別の請求に基づいて、次のステップと推奨事項をシンプルな形で提供される環境で請求処理をすすめることができます。

主なメリット

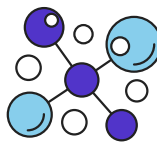
- 高精度で迅速な事故対応をサポート
- 様々な請求チャネルを経由したデータを一元管理し、一貫性のあるサービスを提供可能に
- 担当者の事務処理負担を軽減
- 請求担当者の負担軽減による業務の生産性の向上



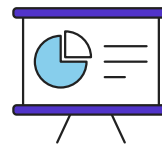
業務の生産性向上



AIによるガイダンス



オムニチャネルの統合



デジタルポータル

主な機能

コストの削減、満足度の向上

保険契約者にとって、請求解決までの過程が簡素化し、請求担当者からの連絡も少なくなります。また、AIアシスタントは、請求内容に基づいて個別の解決策や次取るべき対応の提示などを行い、請求処理全体を加速化できる見解の提供をします。

短時間で公正な請求処理

保険契約者、代理店、第三者、および請求担当者は、保険会社への最初の連絡から解決まで、デジタル体験を介したすべての請求の履歴を追跡できます。

請求解決までの速さと透明性が向上することにより、保険契約者は満足する一方、請求担当者はAIによるサポートを受けながらの請求処理を行うことが可能となり、一貫性のある公正な解決策を保険契約者に提供することができます。

請求処理の生産性向上

請求担当者はAIのサポートによって査定業務の意思決定が簡素化され、よりスムーズに事案の処理を行うことができるようになります。また同時に、簡易的な事案に割く業務時間が減ることで査定の精度と保険契約者の満足度を低下させることなく、処理速度を向上させることが可能になります。

SHIFT

シフトテクノロジーについて

シフトテクノロジーは、グローバルな保険業界向けに設計された唯一の AI ネイティブの意思決定自動化および最適化ソリューションを提供しています。シフト・インシュアランス・スイートは、保険契約のライフサイクル全体にわたる重要なプロセスに対応し、保険会社のより迅速で正確な保険金請求処理と保険契約の解決をサポートします。シフトテクノロジーはこれまでに数十億件に上る保険金請求を分析した実績を持ち、Frost & Sullivanの「2020 Global Claims Solutions for Insurance Market Leadership Award (保険市場リーダーシップのグローバルクレームソリューション賞)」を受賞しています

詳細については、www.shift-technology.com/jp/をご覧ください