

かんぽ生命におけるAIへの取り組み

～保険金支払審査業務への活用を中心に～

2018年8月3日

株式会社かんぽ生命保険

はじめに

- ✓ **金融機関では、FinTechをはじめとする金融を取り巻く状況変化や社会環境の変化（人口減少や少子高齢化など）に的確に対応していく必要があります、当社においても様々な取り組みを進めています。**
- ✓ **具体的には、AI（人工知能）やビッグデータ等、デジタル・テクノロジーの活用・推進により、新たなサービスの提供や、既存事業のさらなる効率化・差別化、品質向上、働き方改革の推進等を目指しています。**
- ✓ **その取り組みの一環として、AIを活用した取り組みを中心に紹介します。**

株式会社かんぽ生命保険 のご紹介

株式会社 かんぽ生命保険のご紹介

- ◆ 1916年逓信省が簡易生命保険事業を創業して以来、101年の歴史。昨年は、株式会社かんぽ生命保険誕生から10周年
- ◆ 総資産および保有契約件数では国内業界最大規模

沿革

- 1916年10月 逓信省が簡易生命保険事業を創業
- 1949年 6月 郵政省発足
- 2001年 1月 省庁再編に伴い、郵政事業庁発足
- 2003年 4月 日本郵政公社発足
- 2005年10月 郵政民営化関連法成立
- 2007年10月 株式会社かんぽ生命保険誕生
- 2007年12月 新規業務（運用対象の自由化）の認可取得
- 2008年 6月 法人向け商品（定期保険）の受託販売開始
- 2008年 7月 「かんぽ生命 入院特約 その日から」販売開始
- 2014年 4月 学資保険「はじめのかんぽ」販売開始
- 2015年 11月 株式上場（東証一部）
法人向け商品（総合福祉団体定期保険等）
の受託販売開始

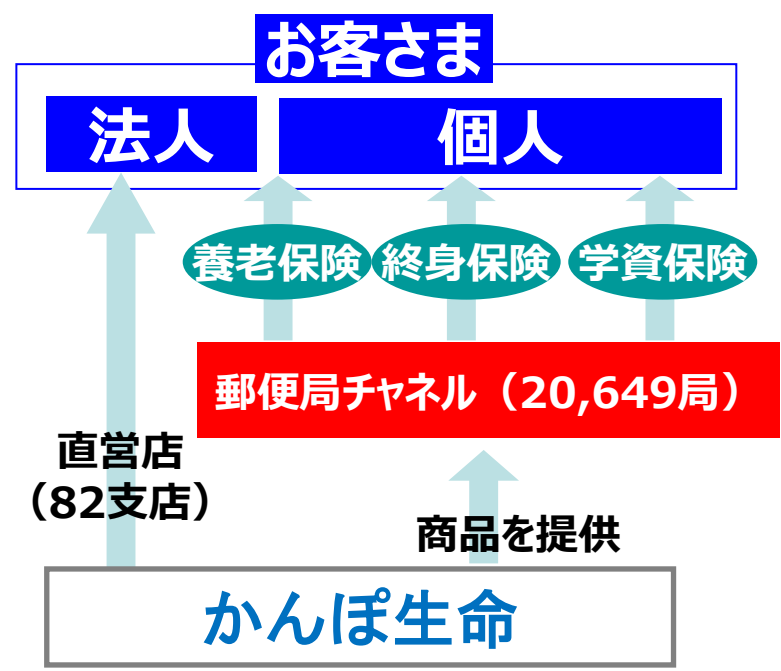
概略【2017年度】

- 保険料等収入 : 4兆2,364億円
- 総資産 : 76兆8,312億円
- 保有契約件数 : 3,040万件
(個人保険：受再保険含む)
- 資本金 : 5,000億円
- 主な株主 : 日本郵政株式会社
- 従業員数 : 7,424名 ※2017年3月31日現在
- 代理店チャンネル : 20,649郵便局
(郵便局：20,050局、簡易郵便局：599局)
※ 2017年3月31日現在
- 直営店チャンネル : 全国82支店

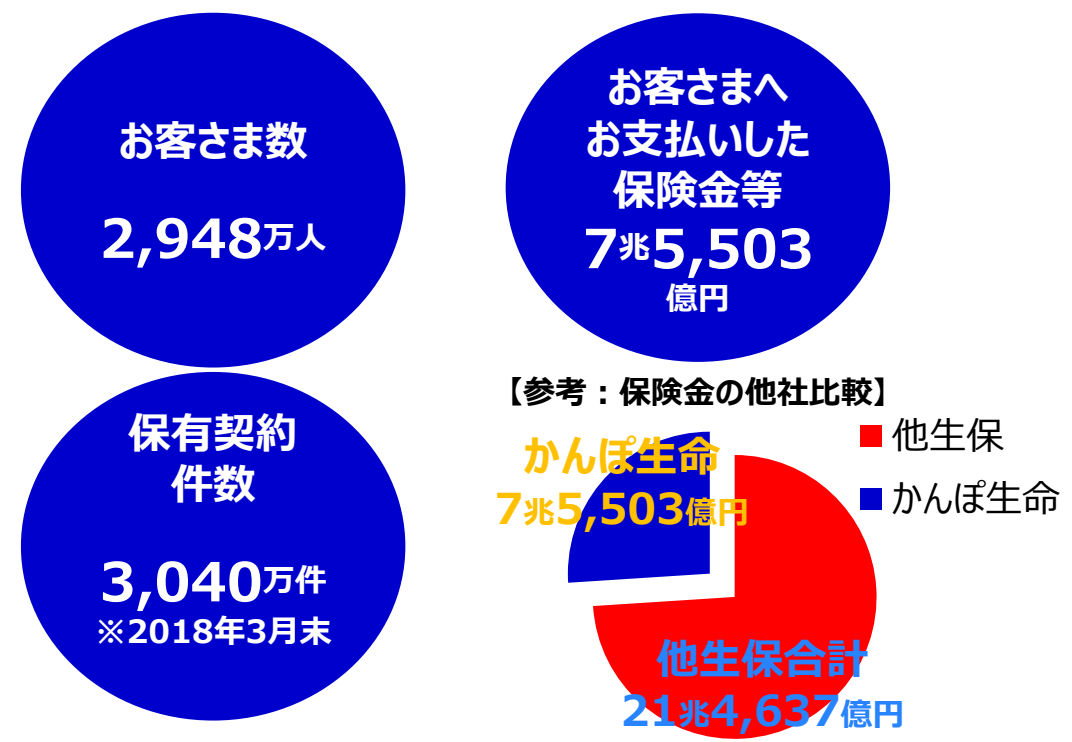
当社のビジネスモデル

◆ 当社のビジネスモデルは、1916年創業の簡易生命保険の社会的使命を引き継ぎ、簡易・小口な商品を、全国津々浦々の郵便局ネットワークを通じて、住域・個人マーケットを中心にリテールのお客さまに提供するものです。

かんぽ生命のビジネスモデル



かんぽ生命について



注：保有契約件数以外は、2016年度の実績

当社のイノベーション戦略

- 2016年4月、FinTechをはじめとする金融を取り巻く状況変化や、社会環境の変化に、的確に対応していくため、「イノベーション推進室」を設置
- 2018年4月からは、「デジタルサービス推進部」に改組し、デジタル化を推進

社会環境等の変化

お客さまニーズの多様化/パーソナライズ化とデジタル化の進展

超高齢社会において顕在化する社会的課題への対応

生産年齢人口減少や革新的技術の台頭によるビジネス構造の変化

当社独自の「イノベーション戦略」 (デジタルとアナログの融合)

デジタルへの対応

- ◆ デジタルを活用したサービスの高度化・新サービスの展開
- ◆ デジタルマーケティング
- ◆ 最先端テクノロジーによる事務の高度化

×

アナログへの対応

- ◆ 人と人との、あたたかみのあるサービスの提供
- ◆ 日本郵政グループの強み（お客さまに密着した郵便局でのサービス）を生かしたサービス

オープンイノベーションを推進し、他企業やベンチャーと協働し、最先端技術等のリサーチ・取り込み等を実施

- ・他社との協働によるビジネスコンテスト開催
- ・東京都アクセラレータプログラムへの参加 など

当社の取り組み①

AIを活用した保険金支払業務の高度化

検討の背景（保険金支払）

- 当社は、年間約 2 5 0 万件以上にも及ぶ入院や手術、死亡などの保険金等のお支払いを、正確かつ迅速に行う必要があります。

お客さま

ご病気による入院など

保険金等のご請求 ← 保険金等の振込み

郵便局チャネル
(20,649局)

かんぽ生命

保険金等支払審査

当社における、正確かつ迅速に
保険金をお支払いするための態勢

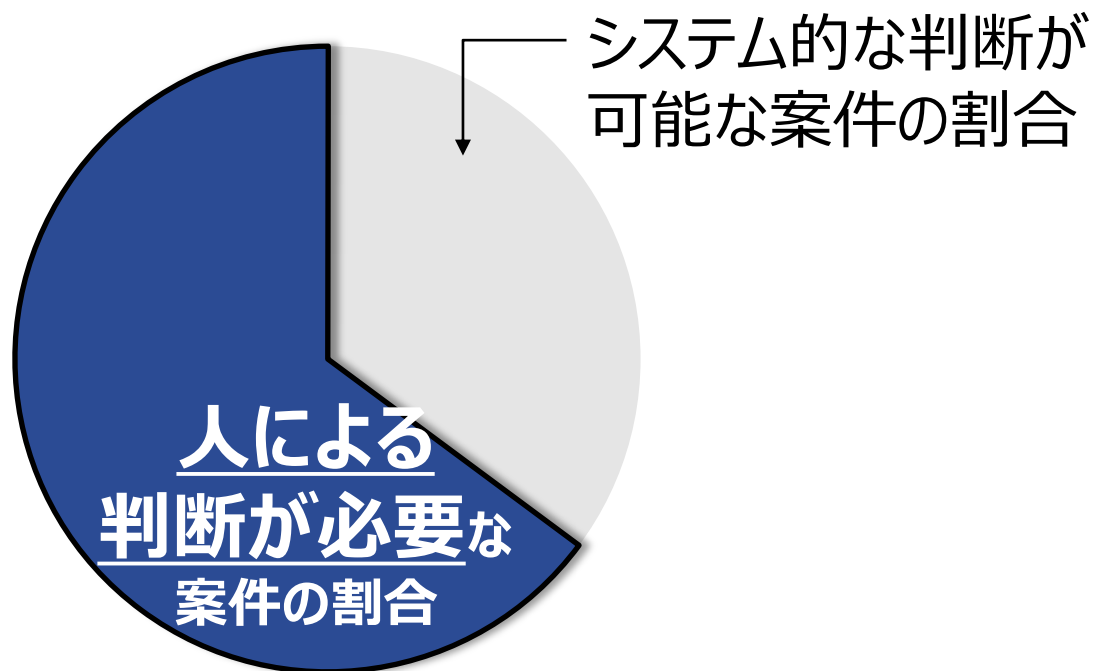
ICTの活用
(イメージワークフローの導入等)

査定人材の確保、育成
(約2,000人の配置と重層的な教育)



従来の人材確保や
育成にはいずれ限界が！

⇒ **支払審査
業務の高度化**



- ✓ 約款、医学、法学の知識
- ✓ 難易度の高い案件の場合、10年程度の実務経験

保険金支払業務の課題と解決の方向性

■ AIの支援により、経験の少ない審査担当者でも、保険金等を正確かつ迅速にお支払いすることが可能となります。

ビジネス課題

効率性

正確性

迅速性

人手による対応の限界

**審査担当者の
高度な知識と経験が必要**
・約款・医学・法律等の知識
・難易度が高いものは、
約10年程度の実務経験

解決の方向性

・AIにより、過去の類似事案・判断材料をピンポイントで提示

+

・AIが、次に必要なアクションも提案

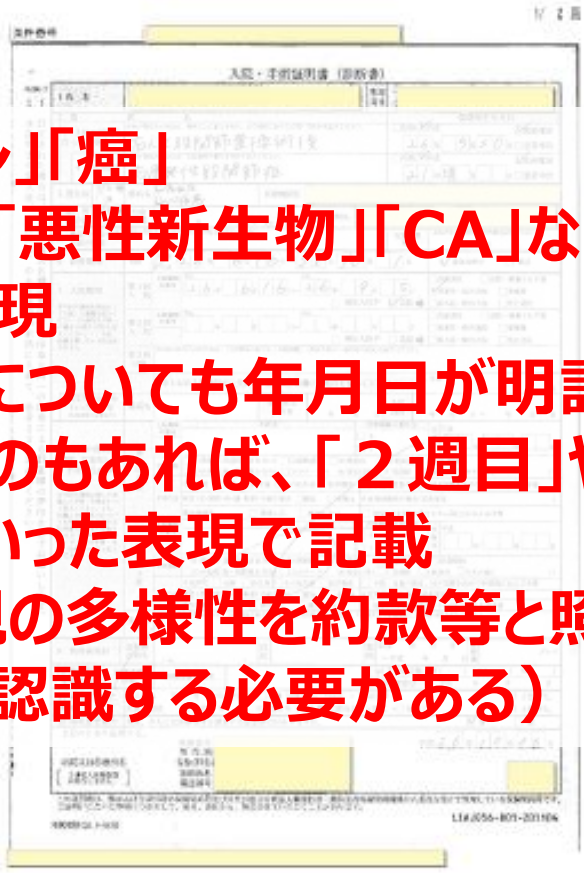
経験の少ない審査担当者も、経験を積んだ審査担当者と同様の対応が可能となり、意思決定がスムーズに！

診断書の例 (1 / 2)

・「がん」「ガン」「癌」
「悪性腫瘍」「悪性新生物」「CA」など
さまざまな表現

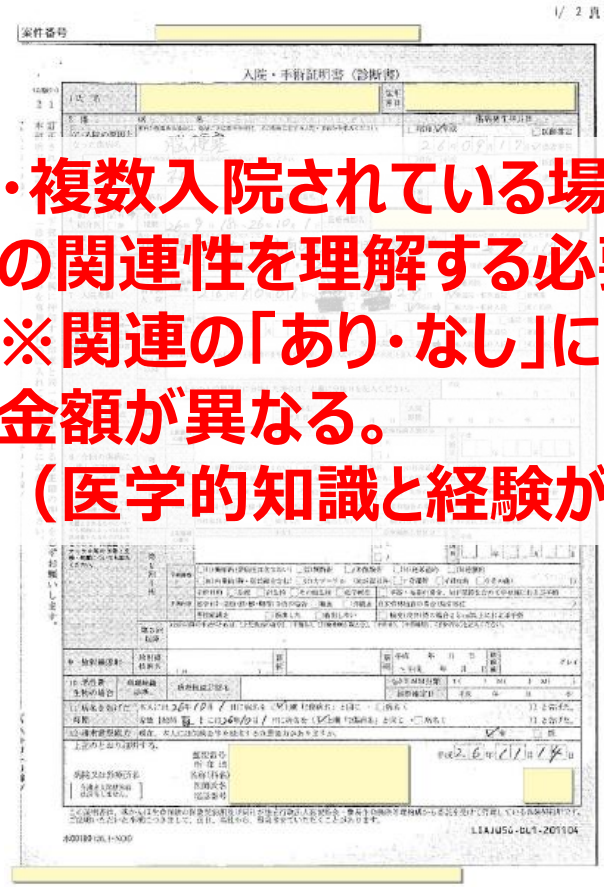
・また、日付についても年月日が明記
されているものもあれば、「2週目」や
「半年後」といった表現で記載

(記載表現の多様性を約款等と照
らし合わせて認識する必要がある)



・複数入院されている場合、傷病
の関連性を理解する必要がある。
※関連の「あり・なし」により、支払
金額が異なる。

(医学的知識と経験が必要)



診断書の例 (2 / 2)

**自然災害や刑事事件に関連する場合など、法律や過去の判例等に基づき判断する必要がある。
(法律知識や支払事例へ精通していること (経験) が必要)**

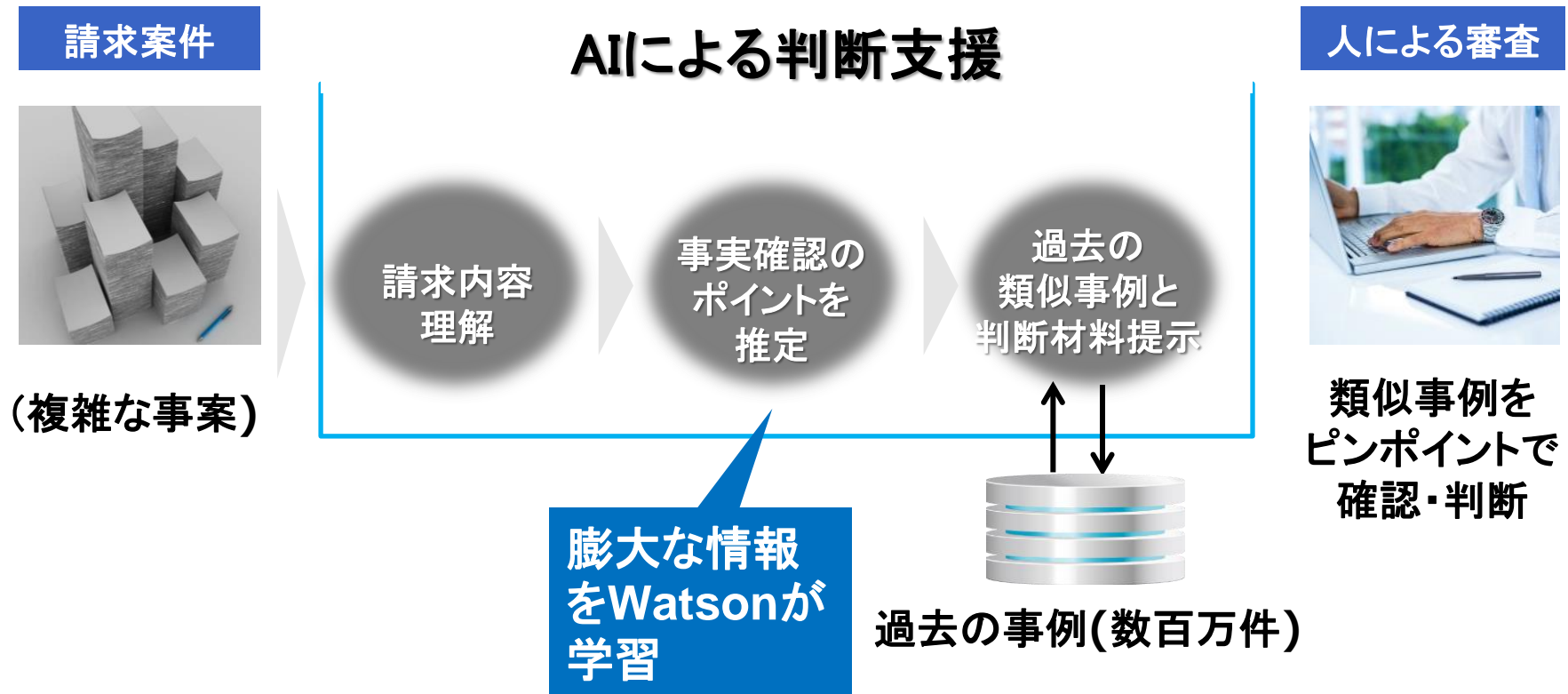
This is a medical certificate form titled '入院・手術証明書 (診断書)'. It contains fields for patient name, date of birth, and date of issue. The patient's name is '石川 太郎' and the date of issue is '2016.10.10'. The form is partially obscured by redaction boxes.

**加入後すぐのご請求で文章中に「帝王切開」といった記載があれば、「帝王切開決定日」を調査する必要がある。
(保険金支払実務知識と経験が必要)**

This is a medical certificate form titled '入院・手術証明書 (診断書)'. It contains fields for patient name, date of birth, and date of issue. The patient's name is '石川 太郎' and the date of issue is '2016.10.10'. The form is partially obscured by redaction boxes.

これまでの取組み（保険金支払業務）

- 保険金支払領域においては、2015年10月からAI（IBM Watson）の機械学習を実施。
- 機械学習の精度も90%程度まで向上し、2017年3月から導入を開始。
- 今後も、継続的に機械学習を実施することにより、更なる精度向上を図る予定。



AI導入による期待効果（保険金支払業務）

- AI導入により、以下の効果を想定しています。
- 今後も、継続した学習により精度向上を図ることで、効果の拡大を目指してまいります。

効果

お客さまへの保険金等支払所要日数の短縮

保険金等支払業務の能率向上・働き方改革

支払品質の向上、人材育成の効率化等

AIと従来型のITシステムとの違い

「AI」と従来のITシステムは違う！

⇒「AIは学習するシステム」であり、導入後が重要

従来型ITシステムの開発モデル

要件定義・設計



プログラミング・テスト



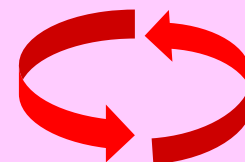
検収・導入・運用

人の作業を
ICTが代替するのみ

この時点でシステムの精度・効果が確定！

AI

機械学習・
深層学習



導入・運用

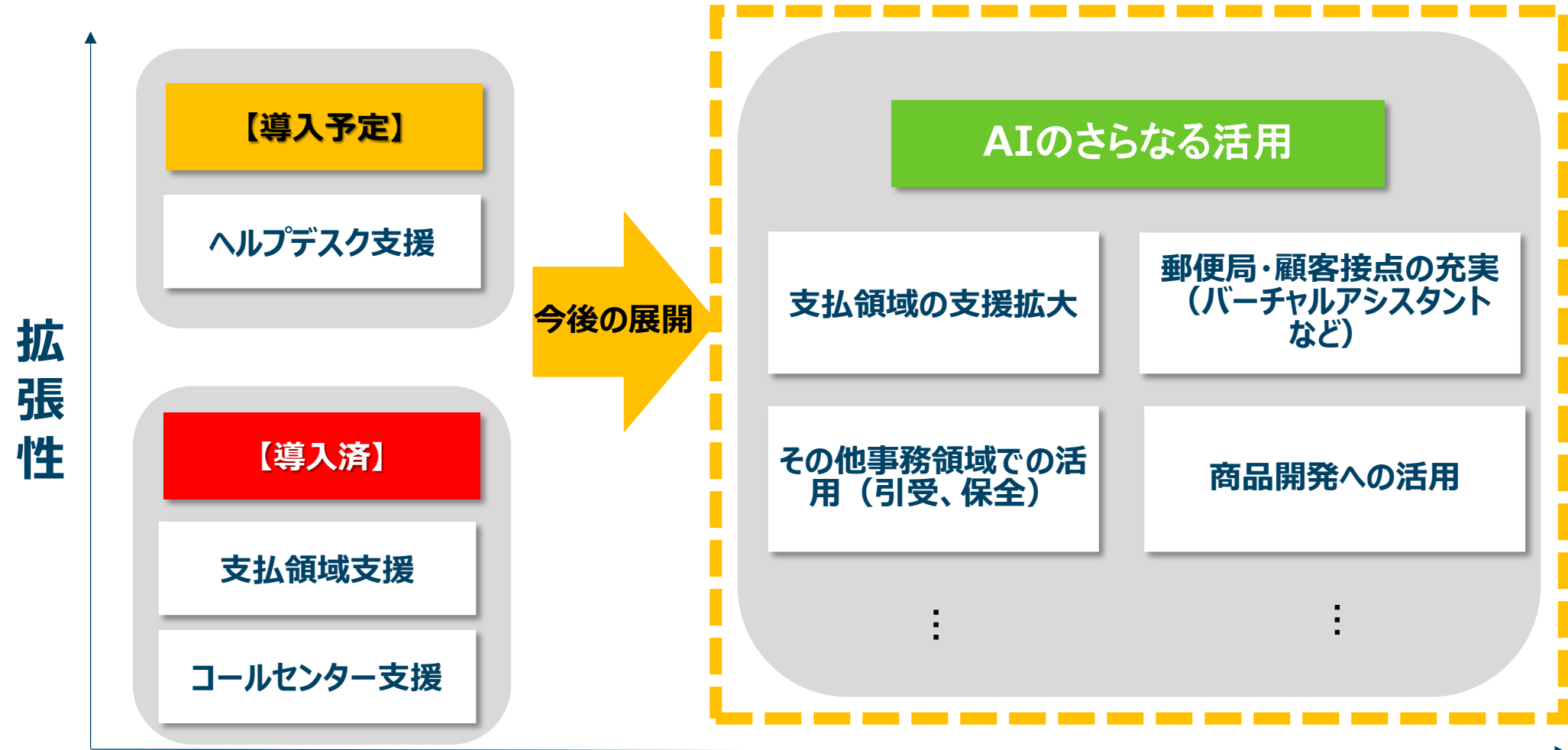
導入後も機械学習を継続することにより、精度を向上！

AIの精度向上により人もさらに学習できる！

その他AIへの取り組み

AI活用の今後の展開

- ・保険金支払審査のほか、コールセンター領域でもAIを活用しており、今後ヘルプデスク（※）への展開等を進めるほか、その後の他領域への展開を検討中



※社内（グループ内）向けの問い合わせ窓口を「ヘルプデスク」と呼んでいる。

ご清聴ありがとうございました！