

保険業界のデジタルリゼーション〜欧州の事例から②

# 保険金請求処理業務と

## デジタルリゼーション

ソラーズコンサルティング ミハウ・トルヒムチュク 代表

保険金請求のプロセスにおいて、顧客にとって分かりやすく、かつ迅速なサービスの実現は、他社との重要な差別化要因になる。テクノロジーの進化に伴い、ユーザーが期待するサービスの質や形態、提供のタイミングなどは変化し続けている。当然、保険業界においても、こうした変わりゆくニーズへの対応が求められている。一貫した標準システムによる効率性の向上、プロセス自動化によるサービスの迅速化を通じた業務改善が、ますます重要性を帯びている。本稿では、重要な顧客接点であるこの請求プロセスのデジタルリゼーションを進めるに当たっての課題と可能性について触れたい。

保険業界は急速な変化 競争優位を發揮するため 直面している。デジタルの絶対条件だ。特に保険金請求処理業務において、透明性の高い、スピーディーなプロセスは、より高い顧客満足度を追求することが要求されている。また、低金利環境の長期継続化や、業界外からのプレーヤーの市場参入などが引き金となり、市場競争もより激しくなりつつある。このような状況下、業務の有効性と効率の向上は、

### デジタルリゼーションへの課題

競争優位を發揮するためには、いまだ多くの課題が残されている。特に保険金請求処理業務においては、透明性の高い、スピーディーなプロセスは、より高い顧客満足度を追求することが要求されている。また、低金利環境の長期継続化や、業界外からのプレーヤーの市場参入などが引き金となり、市場競争もより激しくなりつつある。このような状況下、業務の有効性と効率の向上は、

## 顧客満足・ロイヤリティの向上に直結

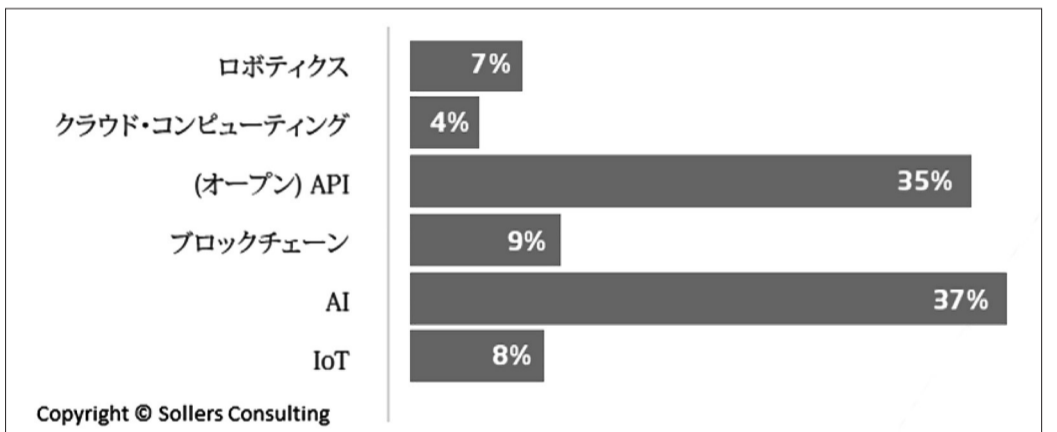
顧客志向を備えたサービスを追求することが要求されている。また、低金利環境の長期継続化や、業界外からのプレーヤーの市場参入などが引き金となり、市場競争もより激しくなりつつある。このような状況下、業務の有効性と効率の向上は、

【ミハウ・トルヒムチュク氏】Soliers Consulting社代表。2000年にポーランド・ワルシャワで金融・保険業界を対象としたデジタルリゼーションとビジネスコンサルティングを提供する同社を創業。現在は欧州、米国のほか、世界各国の保険会社や金融機関を支援している。従業員数は全世界で約600人。18年には、初の欧州外の拠点となる日本支社を設立。



顧客志向を備えたサービスを追求することが要求されている。また、低金利環境の長期継続化や、業界外からのプレーヤーの市場参入などが引き金となり、市場競争もより激しくなりつつある。このような状況下、業務の有効性と効率の向上は、

(図表)「今後5年間で保険業界に最も大きな価値をもたらすものはどれか」に対する回答



特に、AIは請求処理業務に多大なメリットをもたらすだろう。すでにAIを活用し、保険金請求から支払までの時間の短縮や、不正請求の検知率を高め業務効率化を目指す企業が増えている。当社による300人の欧州保険業界の経営者層対象に行ったアンケート調査でも、今後5年間で最も注目するテクノロジーの中で、AIには最も多い37%の回答が集まった(図表)。実際、AIの可能性は広く認識され、多くのパイロットプロジェクトが試みられている。

デジタルリゼーションは、保険会社が単体で取り組めるものではない。そこで注目されるのが、インシユアテック企業との協業だ。インシユアテック企業は、モノのインターネット(IoT)やビッグデータなど、保険会社がこれまで十分に処理していなかった分野に精通し、幅広いサービス展開を可能にする。

Motions CIoud社(独)はワンストップ・モバイル&AIソリューションで、煩雑な損害査定プロセスを簡素化し、顧客のみならず保険会社にも有益なサービスを生み出している。報告された損害を画像認識技術とディープラーニングで精査に分析できるほか、AIを活用して不正請求の検知や顧客自身で請求プロセスを進められるような自動化機能が備えられている。

Tractable社(英)は、非常に高度な画像認識技術を活用し、顧客満足、顧客ロイヤリティの向上に直結する。こうしたイノベーションを実現するには、長期的な変革プロセスの基盤となるバックエンドシステムの強化が欠かせない。しかし現実には、レガシーシステムや複雑なアプリケーション・ランドスケープ、サイロ化された組織構造などが足かせとなり、必要な変革が着手できていない企業が多い。そのような現実が、サービスプロバイダー、外部および内部のデータソース、インシユアテック企業、また高度なテクノロジー技術とのつながりを阻み、先進技術の活用と開発を困難にしている。

最後に 冒頭で述べた通り、保険金請求処理業務は重要な顧客接点だ。だからこそ、デジタルリゼーションによる業務効率化と顧客志向を意識した変革は、顧客満足、顧客ロイヤリティの向上に直結する。こうしたイノベーションを実現するには、長期的な変革プロセスの基盤となるバックエンドシステムの強化が欠かせない。しかし現実には、レガシーシステムや複雑なアプリケーション・ランドスケープ、サイロ化された組織構造などが足かせとなり、必要な変革が着手できていない企業が多い。そのような現実が、サービスプロバイダー、外部および内部のデータソース、インシユアテック企業、また高度なテクノロジー技術とのつながりを阻み、先進技術の活用と開発を困難にしている。

顧客志向を備えたサービスを追求することが要求されている。また、低金利環境の長期継続化や、業界外からのプレーヤーの市場参入などが引き金となり、市場競争もより激しくなりつつある。このような状況下、業務の有効性と効率の向上は、

顧客志向を備えたサービスを追求することが要求されている。また、低金利環境の長期継続化や、業界外からのプレーヤーの市場参入などが引き金となり、市場競争もより激しくなりつつある。このような状況下、業務の有効性と効率の向上は、

顧客志向を備えたサービスを追求することが要求されている。また、低金利環境の長期継続化や、業界外からのプレーヤーの市場参入などが引き金となり、市場競争もより激しくなりつつある。このような状況下、業務の有効性と効率の向上は、

顧客志向を備えたサービスを追求することが要求されている。また、低金利環境の長期継続化や、業界外からのプレーヤーの市場参入などが引き金となり、市場競争もより激しくなりつつある。このような状況下、業務の有効性と効率の向上は、

顧客志向を備えたサービスを追求することが要求されている。また、低金利環境の長期継続化や、業界外からのプレーヤーの市場参入などが引き金となり、市場競争もより激しくなりつつある。このような状況下、業務の有効性と効率の向上は、

顧客志向を備えたサービスを追求することが要求されている。また、低金利環境の長期継続化や、業界外からのプレーヤーの市場参入などが引き金となり、市場競争もより激しくなりつつある。このような状況下、業務の有効性と効率の向上は、

顧客志向を備えたサービスを追求することが要求されている。また、低金利環境の長期継続化や、業界外からのプレーヤーの市場参入などが引き金となり、市場競争もより激しくなりつつある。このような状況下、業務の有効性と効率の向上は、

顧客志向を備えたサービスを追求することが要求されている。また、低金利環境の長期継続化や、業界外からのプレーヤーの市場参入などが引き金となり、市場競争もより激しくなりつつある。このような状況下、業務の有効性と効率の向上は、

顧客志向を備えたサービスを追求することが要求されている。また、低金利環境の長期継続化や、業界外からのプレーヤーの市場参入などが引き金となり、市場競争もより激しくなりつつある。このような状況下、業務の有効性と効率の向上は、

顧客志向を備えたサービスを追求することが要求されている。また、低金利環境の長期継続化や、業界外からのプレーヤーの市場参入などが引き金となり、市場競争もより激しくなりつつある。このような状況下、業務の有効性と効率の向上は、

顧客志向を備えたサービスを追求することが要求されている。また、低金利環境の長期継続化や、業界外からのプレーヤーの市場参入などが引き金となり、市場競争もより激しくなりつつある。このような状況下、業務の有効性と効率の向上は、

顧客志向を備えたサービスを追求することが要求されている。また、低金利環境の長期継続化や、業界外からのプレーヤーの市場参入などが引き金となり、市場競争もより激しくなりつつある。このような状況下、業務の有効性と効率の向上は、

顧客志向を備えたサービスを追求することが要求されている。また、低金利環境の長期継続化や、業界外からのプレーヤーの市場参入などが引き金となり、市場競争もより激しくなりつつある。このような状況下、業務の有効性と効率の向上は、

顧客志向を備えたサービスを追求することが要求されている。また、低金利環境の長期継続化や、業界外からのプレーヤーの市場参入などが引き金となり、市場競争もより激しくなりつつある。このような状況下、業務の有効性と効率の向上は、

顧客志向を備えたサービスを追求することが要求されている。また、低金利環境の長期継続化や、業界外からのプレーヤーの市場参入などが引き金となり、市場競争もより激しくなりつつある。このような状況下、業務の有効性と効率の向上は、

顧客志向を備えたサービスを追求することが要求されている。また、低金利環境の長期継続化や、業界外からのプレーヤーの市場参入などが引き金となり、市場競争もより激しくなりつつある。このような状況下、業務の有効性と効率の向上は、

顧客志向を備えたサービスを追求することが要求されている。また、低金利環境の長期継続化や、業界外からのプレーヤーの市場参入などが引き金となり、市場競争もより激しくなりつつある。このような状況下、業務の有効性と効率の向上は、

顧客志向を備えたサービスを追求することが要求されている。また、低金利環境の長期継続化や、業界外からのプレーヤーの市場参入などが引き金となり、市場競争もより激しくなりつつある。このような状況下、業務の有効性と効率の向上は、

顧客志向を備えたサービスを追求することが要求されている。また、低金利環境の長期継続化や、業界外からのプレーヤーの市場参入などが引き金となり、市場競争もより激しくなりつつある。このような状況下、業務の有効性と効率の向上は、

顧客志向を備えたサービスを追求することが要求されている。また、低金利環境の長期継続化や、業界外からのプレーヤーの市場参入などが引き金となり、市場競争もより激しくなりつつある。このような状況下、業務の有効性と効率の向上は、

顧客志向を備えたサービスを追求することが要求されている。また、低金利環境の長期継続化や、業界外からのプレーヤーの市場参入などが引き金となり、市場競争もより激しくなりつつある。このような状況下、業務の有効性と効率の向上は、

顧客志向を備えたサービスを追求することが要求されている。また、低金利環境の長期継続化や、業界外からのプレーヤーの市場参入などが引き金となり、市場競争もより激しくなりつつある。このような状況下、業務の有効性と効率の向上は、

顧客志向を備えたサービスを追求することが要求されている。また、低金利環境の長期継続化や、業界外からのプレーヤーの市場参入などが引き金となり、市場競争もより激しくなりつつある。このような状況下、業務の有効性と効率の向上は、

顧客志向を備えたサービスを追求することが要求されている。また、低金利環境の長期継続化や、業界外からのプレーヤーの市場参入などが引き金となり、市場競争もより激しくなりつつある。このような状況下、業務の有効性と効率の向上は、

顧客志向を備えたサービスを追求することが要求されている。また、低金利環境の長期継続化や、業界外からのプレーヤーの市場参入などが引き金となり、市場競争もより激しくなりつつある。このような状況下、業務の有効性と効率の向上は、

顧客志向を備えたサービスを追求することが要求されている。また、低金利環境の長期継続化や、業界外からのプレーヤーの市場参入などが引き金となり、市場競争もより激しくなりつつある。このような状況下、業務の有効性と効率の向上は、

顧客志向を備えたサービスを追求することが要求されている。また、低金利環境の長期継続化や、業界外からのプレーヤーの市場参入などが引き金となり、市場競争もより激しくなりつつある。このような状況下、業務の有効性と効率の向上は、

顧客志向を備えたサービスを追求することが要求されている。また、低金利環境の長期継続化や、業界外からのプレーヤーの市場参入などが引き金となり、市場競争もより激しくなりつつある。このような状況下、業務の有効性と効率の向上は、

顧客志向を備えたサービスを追求することが要求されている。また、低金利環境の長期継続化や、業界外からのプレーヤーの市場参入などが引き金となり、市場競争もより激しくなりつつある。このような状況下、業務の有効性と効率の向上は、

顧客志向を備えたサービスを追求することが要求されている。また、低金利環境の長期継続化や、業界外からのプレーヤーの市場参入などが引き金となり、市場競争もより激しくなりつつある。このような状況下、業務の有効性と効率の向上は、

顧客志向を備えたサービスを追求することが要求されている。また、低金利環境の長期継続化や、業界外からのプレーヤーの市場参入などが引き金となり、市場競争もより激しくなりつつある。このような状況下、業務の有効性と効率の向上は、

顧客志向を備えたサービスを追求することが要求されている。また、低金利環境の長期継続化や、業界外からのプレーヤーの市場参入などが引き金となり、市場競争もより激しくなりつつある。このような状況下、業務の有効性と効率の向上は、

顧客志向を備えたサービスを追求することが要求されている。また、低金利環境の長期継続化や、業界外からのプレーヤーの市場参入などが引き金となり、市場競争もより激しくなりつつある。このような状況下、業務の有効性と効率の向上は、

顧客志向を備えたサービスを追求することが要求されている。また、低金利環境の長期継続化や、業界外からのプレーヤーの市場参入などが引き金となり、市場競争もより激しくなりつつある。このような状況下、業務の有効性と効率の向上は、

顧客志向を備えたサービスを追求することが要求されている。また、低金利環境の長期継続化や、業界外からのプレーヤーの市場参入などが引き金となり、市場競争もより激しくなりつつある。このような状況下、業務の有効性と効率の向上は、

顧客志向を備えたサービスを追求することが要求されている。また、低金利環境の長期継続化や、業界外からのプレーヤーの市場参入などが引き金となり、市場競争もより激しくなりつつある。このような状況下、業務の有効性と効率の向上は、

顧客志向を備えたサービスを追求することが要求されている。また、低金利環境の長期継続化や、業界外からのプレーヤーの市場参入などが引き金となり、市場競争もより激しくなりつつある。このような状況下、業務の有効性と効率の向上は、

顧客志向を備えたサービスを追求することが要求されている。また、低金利環境の長期継続化や、業界外からのプレーヤーの市場参入などが引き金となり、市場競争もより激しくなりつつある。このような状況下、業務の有効性と効率の向上は、

顧客志向を備えたサービスを追求することが要求されている。また、低金利環境の長期継続化や、業界外からのプレーヤーの市場参入などが引き金となり、市場競争もより激しくなりつつある。このような状況下、業務の有効性と効率の向上は、

顧客志向を備えたサービスを追求することが要求されている。また、低金利環境の長期継続化や、業界外からのプレーヤーの市場参入などが引き金となり、市場競争もより激しくなりつつある。このような状況下、業務の有効性と効率の向上は、

顧客志向を備えたサービスを追求することが要求されている。また、低金利環境の長期継続化や、業界外からのプレーヤーの市場参入などが引き金となり、市場競争もより激しくなりつつある。このような状況下、業務の有効性と効率の向上は、

顧客志向を備えたサービスを追求することが要求されている。また、低金利環境の長期継続化や、業界外からのプレーヤーの市場参入などが引き金となり、市場競争もより激しくなりつつある。このような状況下、業務の有効性と効率の向上は、

顧客志向を備えたサービスを追求することが要求されている。また、低金利環境の長期継続化や、業界外からのプレーヤーの市場参入などが引き金となり、市場競争もより激しくなりつつある。このような状況下、業務の有効性と効率の向上は、

顧客志向を備えたサービスを追求することが要求されている。また、低金利環境の長期継続化や、業界外からのプレーヤーの市場参入などが引き金となり、市場競争もより激しくなりつつある。このような状況下、業務の有効性と効率の向上は、

顧客志向を備えたサービスを追求することが要求されている。また、低金利環境の長期継続化や、業界外からのプレーヤーの市場参入などが引き金となり、市場競争もより激しくなりつつある。このような状況下、業務の有効性と効率の向上は、

顧客志向を備えたサービスを追求することが要求されている。また、低金利環境の長期継続化や、業界外からのプレーヤーの市場参入などが引き金となり、市場競争もより激しくなりつつある。このような状況下、業務の有効性と効率の向上は、

顧客志向を備えたサービスを追求することが要求されている。また、低金利環境の長期継続化や、業界外からのプレーヤーの市場参入などが引き金となり、市場競争もより激しくなりつつある。このような状況下、業務の有効性と効率の向上は、

顧客志向を備えたサービスを追求することが要求されている。また、低金利環境の長期継続化や、業界外からのプレーヤーの市場参入などが引き金となり、市場競争もより激しくなりつつある。このような状況下、業務の有効性と効率の向上は、