

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。ル世代の顧客のニーズを 満たすため、柔軟性、スピード、そして一貫した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、

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。ル世代の顧客のニーズを 満たすため、柔軟性、スピード、そして一貫した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、

デジタルリゼーションへの課題

保険会社にとって、被保険者側による請求の発生は、顧客との重要な接点かつ絶好のデータ収集の機会となる。一方で、請求処理業務は最も

影響の大きいコスト要因であり、膨大なリソースを要する。そのため、いかに業務効率を高めるかが要となる。業務の性質上、請求処理を担当する部門は顧客インターフェースとして機能し、顧客満足度に直接影響を及ぼす。つまり、この部門が先に述べたような顧客ニーズの変化に対応できないければ、顧客満足度の低下につながる恐れがあるということだ。この部門のデジタルリゼーションと顧客志向を中心とした業務改革は急務なのだ。

デジタル化された請求プロセスでは、データが重要な役割を果たす。保険会社にはすでに使えるデータが十分にあり、今後はこれらのデータの有効活用が大きな課題だ。外部データに頼る以前に、内部データの根本的な洗い出しと整理が重要となる。

また、プロセスの自動化は、コアな請求管理シ

果、顧客満足度にも良い影響を与える。ビッグデータアプリケーションや機械学習、人工知能(AI)などの高度なテクノロジーにより、自動化の可能性は非常に大きく広がる。

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、

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、

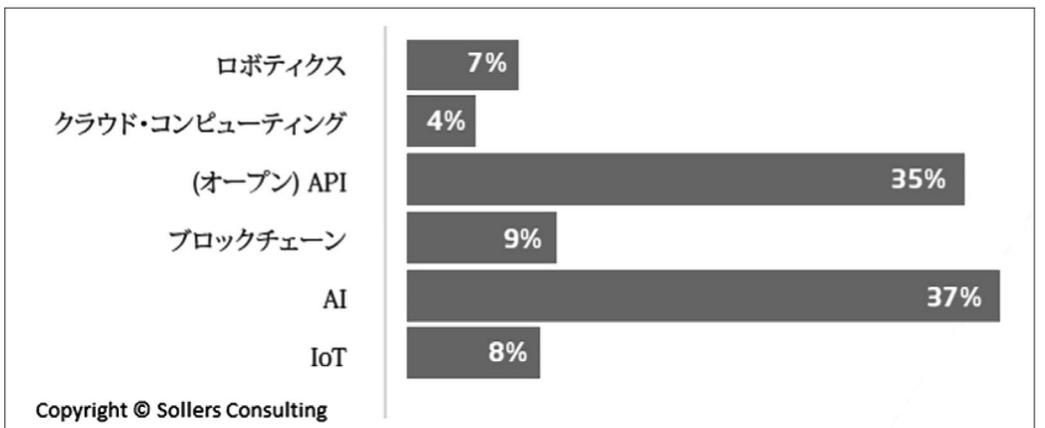
顧客志向を備えたサービスを追求することが要求されている。また、低金利環境の長期継続化や、業界外からのプレーヤーの市場参入などが引き金となり、市場競争もより激しくなりつつある。このような状況下、業務の有効性と効率の向上は、

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、

(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対応でき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。

インシユアテック企業は、保険のバリューチェーンのさまざまな領域をターゲットにしている。これら新興企業のビジネスモデルは実に多様で、保険事業のコアプロセスへの関心も徐々に高まっている。インシユア

テックの多くは、AIやIoTなど、従来の保険会社ではまだ十分に活用できていない技術に長けている。例えば、Shift Technology社(仏・米)は、AIとビッグデータを活用しSaaSベースの不正請求検出ソリューションおよび保険金請求処理業務の自動化ソリューションを提供している。同社不正検出ソリューションの「Force」は複数のソースからの膨大な量のデータを使用し、各請求につき75%のヒット率で不正検出スコアを動的に生成する。

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、必要な変革に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。



【ミハウ・トルヒムチュク氏】Sollers Consulting 代表

ソラーズコンサルティングは、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。

また、プロセスの自動化は、コアな請求管理シ

果、顧客満足度にも良い影響を与える。ビッグデータアプリケーションや機械学習、人工知能(AI)などの高度なテクノロジーにより、自動化の可能性は非常に大きく広がる。

また、プロセスの自動化は、コアな請求管理シ

果、顧客満足度にも良い影響を与える。ビッグデータアプリケーションや機械学習、人工知能(AI)などの高度なテクノロジーにより、自動化の可能性は非常に大きく広がる。