

保険分野における業務の効率化とサービス品質の向上

保 険会社や医療関係機関の間で「IBM Watson (以下、Watson)」への関心が高まっています。コグニティブ・コンピューティングにより、保険分野ではコールセンターをはじめとする業務の効率化、サービス品質の向上などが期待できます。

日々、膨大な文書を扱う保険業務 その品質、効率の向上をサポート

お客さまに商品・サービスを提供するために、保険会社の内部では多くの業務が進行しています。そして、それぞれの業務には特有の課題があります。日本IBMの松瀬圭介は次のように話します。

「支払査定などで、例外的な事案が多く発生した場合、対応可能な熟練者が不足してしまいます。一方、発生数が少ない場合でも、複雑な事案になると、対応マニュアルが用意されておらず、判断のための情報収集に多くの負荷をかけてしまいます。また、広域災害などが発生すると一時期に大量の要員が必要となり、担当部門に過大な負荷がかかってしまうことがあります」

こうしたさまざまな課題に対し、Watsonを有効活用することができます。今年リリースされたWatsonの日本語版は、自然言語処理と検索およびリンク付け、文書変換、対話、音声認識、音声合成という6つのAPI (Application

Programming Interface)を持っています。これらのAPIを用いることで、大きく3つの側面での変革が可能になります。

ケース1の例としては、Webやモバイルといった非対面チャネルでの活用があります。商品やサービスの説明、あるいは夜中の事故発生時にお客さまがWatsonに相談してアドバイスを得るといった使い方です。

「お客さまがモバイルアプリを使ってWatsonとチャットをすることもできます。『クルマを買い替えたよ』といった何気ない会話から始まり、Watsonが『この手続きはお済みですか?』と、ちょっとしたお役立ち情報を提示するという具合です。こうした会話の記録は蓄積され、別の場面でも役立てられるでしょう」(松瀬)

ケース2は、商品照会応答や事務手続き案内などの場面。コンタクトセンターのコミュニケーターは膨大なマニュアルやFAQなどの情報をもとに日々お客さまに対応しています。こうした情報をWatsonに学習させることで適切



日本アイ・ビー・エム株式会社
GBS 事業本部 保険・郵政サービス事業部
アソシエイト・パートナー

松瀬 圭介

なアドバイスを提供することができます。音声認識によりお客さまの意図を理解したうえで、回答候補を「確信度」の高い順にオペレーターのモニターに表示。こうした施策は業務の品質および効率の向上に寄与します。

ケース3としては、支払査定プロセスへの適用が有望です。

「たとえば、査定にあたって多方面での深い専門知識が必要な場合があります。その際、Watsonは診断書データなどのキーワードをもとに、過去の類似事案を探し出して査定をサポートすることができます」(松瀬)

保険会社は日々の業務の中で膨大な文書を扱っています。構造化データはもちろんですが、こうした非構造化データの処理にも長けたWatsonを適用できる業務領域は大きく広がっています。

図 保険業務へのWatson適用ユースケース例 生損保バリューチェーンにおける業務領域とWatson適用例

	保険募集	設計・提案 見積り	引受査定	契約保全 契約管理	保険金請求 事故受付	支払査定 有無責任判定	解約・満了 満期・更改
対面チャネル 募集人 (代理店) 課支社 拠点社員		【ケース2】 強化されたアドバイザー 商品照会応答、 事務手続き案内支援		ライフステージ に応じた提案支援	商品照会応答、 事務手続き案内支援		満期代替 アドバイス 解約抑制支援
非対面チャネル コンタクト センター お客さま WEB/ モバイル	ニーズ コンサ	商品照会応答、 事務手続き案内支援		ライフ に応じ	商品照会応答、 事務手続き案内支援		満期代替 アドバイス
事務センター 新人社員 上級社員		【ケース1】 変革されたインターアクション チャット コーディング			自動 コーディング	支払判定 支援	
			【ケース3】 可視化されたオペレーション			類似事案 検索	
	各種商品/サービス・事務手続き照会、契約内容変更時の案内、事故対応の支援 (セルフサービス)						