

インシュアテックイノベーション 連載第3弾

AI-OCR活用から生成AI(ChatGPT)との共生まで④

アイリックコーポレーション(IRRC)フェロー
保険・ヘルスケアDX担当 畔柳主税

保険ビジネスの未来を切り拓く

DX成功企業の秘訣

保険業界におけるデジタルトランスフォーメーション(DX)への取り組みが盛んななか、AI-OCRは無論のこと、保険会社から弊社へのITソリューションに関する相談は後を絶たない。当社は、保険代理店の経験から得た業界知識を生かし、プロジェクトの企画から開発、運用まで一貫して保険会社をサポートできることが大きな強みだ。実際、AI-OCRを活用した保険会社のDX支援実績は、2021年から23年までの3年間で30件程度に上り、営業推進の活性化から引受・支払時の業務効率化まで、幅広い領域で支援している。実際の業務・システムにDXレベルで落とし込むには、現場・IT部門・ベンダーにまたがったりしてプロジェクト管理が肝となる。保険会社向けのDX支援実績のうち、10を超えるプロジェクトで、大川はプロジェクトリーダーやプロジェクトマネージャーとして企画から運用まで一貫して支援に携わった。今回はこれらの多くのプロジェクト、提案・問題解決で活躍してきた保険会社担当の大川に、保険会社におけるDX推進の成功のポイント等について、その経験をもとにレポートしてもらう。



プロジェクト管理・提案・問題解決等多くの場面で活躍した大川氏

保険会社におけるAI利用の課題

ChatGPTの台頭で、全世界でAIの可能性を模索する中、保険業界もまたAI活用による大きな期待を寄せ新たな未来を描き始めている。しかし、AIに対して魔法の杖のような全能的な期待をしている側面もあり、AIへの高い期待と実際の確度には依然ギャップがあることが課題だ。例えば、保険の支払業務でのAI活用についてだ。本業務は、お客さまへの誤払い・未払い等のミスが許されない。一方

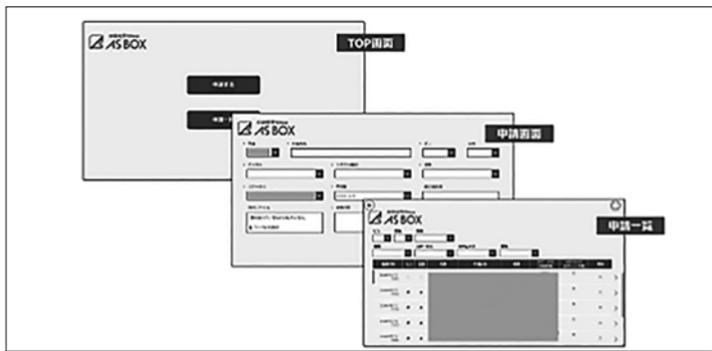
で、保険会社として業務効率化を目指し、自動査定を目指したい領域でもある。

ミスの許されない業務へのAIの活用には工夫が不可欠だ。私が対応したプロジェクトも、ミス

社内で簡易アプリ開発ができる仕組みが必要

が許されない業務への利用であった。その企業では、以前AIベンダーに外注し、AIの確度が100%に達しない現実から、構想と実際の運用に課題が生じ、開発後期に軌道修正が必要になったとのことだ。結果とし

て、期待する効果を得られなかったとの話であった。ChatGPTのようなAIも、人間同様、常に100%正確な回答を提供するわけではなく、現在の技術では限界があることは明らかだ。こうしたAIの特性を踏まえた業務設計は重要なポイントであろう。



Microsoft 365で作成した社内向けアプリのプロトタイプ

る分には利便性が非常に高い。こうした新聞記事の投稿という観点でもタイトルやアウトラインの作成に役に立つ。実は、この新聞記事のタイトルもChatGPTと共同制作である。一方で、ミスの許されない業務の利用には向きな可能性もある。会社決算のデータ整理にChatGPTを利用するのは、(セキュリティの話は別として) 時期尚早と感ずるのではないだろうか。

成功企業の特徴

私は数多くのプロジェクトに携わり、DXの挑戦に成功する企業には特

徴があるように感じている。それは、ITの性質を深く理解し、ビジネスに結び付ける能力が高いことだ。そして、この能力が養成される背景として、成功する企業には、二つの好循環な仕組みがあるように感じて

いる。一つ目は、最新技術を用いた簡易なアプリ開発とその検証を社内完結で実施していることだ。最新技術の利用検討とともに、自分たちでアプリを制作することで技術への理解が促進され、社員のITリテラシーが高まる仕組みだ。二つ目は、ビジネスとIT双方に精通した部門もしくは人材が存在していることだ。ビジネスで実現したいこととITで実現できることのバランスを図り、最適なBRD(ビジネス要件定義書)に落とし込んでいく。社内での実現性を評価した後、より専門性の高いベンダーに相談をするといった検討プロセスによりプロジェクトを成功に導いているのだ。

DXを成功させる上での提案

DXの実現や人材育成に悩んでいる皆さまへは、「大規模開発前の自社での簡易なアプリ開

発」と「ビジネス人材のIT育成」の2点を検討してみたいかがだろうか。

とはいえ、すぐに始めるには難易度も高いこともお勧めしたいのが、「Microsoft 365」を活用したローコード・ノーコードの活用だ。多くの企業が「Microsoft 365」はライセンスを有しているのではないだろうか。「Microsoft 365」はアプリ開発もできるが、どちらかというとアプリ開発を通じてビジネス人材のIT育成という観点で、取り組みやすいと思う。掲載画像は、自社で「Microsoft 365」を活用して作成した社内向けの申請アプリのプロトタイプだ。ご存じの方も多と思うが「Microsoft 365」は「Word/Excel/PowerPoint」だけのサービスではない。このプロトタイプアプリは「Power Apps/SharePoint/Power Automate/Teams」で作成したものだ。また「Power Apps」で作成したアプリを「Teams」で表示し、ユーザーは本アプリで申請をする。申請がなされると「Power Automate」を通じて、事務部門へ新規申請の通知を「Teams」で連携する。入力されたデータは「SharePoint」へ格納し、事務部門は「SharePoint」上で案件を管理する。アプリは「SharePoint」を参照するため、更新状況等をユーザーが確認することもできる。「SharePoint」上で完了ステータスへ変更された際には、ユーザーに胸が膨らむものの、過度な期待は失敗につながる可能性もある。まずは使ってみようから、そしてサービスの特徴を過不足なく理解の上、ビジネスの活用を検討する。これが私の携わったプロジェクトの中から感じるDXが成功している企業の特徴だ。こうした仕組みを作るには人材育成、人材確保が必要であるが、一朝一夕には実現できないであろう。ただ、繰り返しになるが業界を知っている人材がITを理解することが重要である。AIのスペシャリストも重要な側面はあるが、企画を生み出していくのは、「ビジネス」×「IT」人材である。革新的な技術を検証し、自社ビジネスで利用する領域を定め、使いこなせる人材を育ててほしい。

弊社がそうした業界の未来に向けて、引き続き「保険ビジネスへの理解」×「ITソリューション」を強みに、より良い業界の発展に向けて保険会社の皆さまと可能性を追求していきたい。【畔柳主税(あぜやなぎ・ちから)氏のプロフィール】

DXの未来への展望

先進的な技術は、期待に胸が膨らむものの、過度な期待は失敗につながる可能性もある。まずは使ってみようから、そしてサービスの特徴を過不足なく理解の上、ビジネスの活用を検討する。これが私の携わったプロジェクトの中から感じるDXが成功している企業の特徴だ。こうした仕組みを作るには人材育成、人材確保が必要であるが、一朝一夕には実現できないであろう。ただ、繰り返しになるが業界を知っている人材がITを理解することが重要である。AIのスペシャリストも重要な側面はあるが、企画を生み出していくのは、「ビジネス」×「IT」人材である。革新的な技術を検証し、自社ビジネスで利用する領域を定め、使いこなせる人材を育ててほしい。

静岡県富士生まれ・東工大卒。石油会社のIT部門から2008年より保険業界向けのITソリューション・DXの企画・営業に携わる。持ち味は企業コラボ。(毎月第4水曜日掲載)