

保険業界で進む3つのパラダイムシフト、問われる「データ利活用」の実力

保険業界にもデジタル変革の流れが押し寄せており、「保険業界には大きく3つのパラダイムシフトが起きている」と述べるのは、日本アイ・ビー・エム(以下、IBM) グローバル・ビジネス・サービス事業本部 保険ビジネスコンサルティング アソシエイトパートナーの増田 優だ。増田は、「データの利活用が保険会社のパラダイムシフト実現の鍵である」と述べ、保険会社が取り組むべきデータ利活用のポイントや、具体的施策について解説した。

保険業界におけるパラダイムシフト実現に必要な「6つの能力」とは

デジタルテクノロジーの進化によって、デジタル変革が進んでいる。「デジタル変革は第2章の段階に突入した」と増田は話す。第1章は、「自社内部のデータ活用を中心に、ワークフロー自動化などを通じ、従来のアナログ事務からデジタル事務へ移行するデジタイゼーションとFintechやInsurTechと連携を図り、AI(人工知能)などを活用した自動応答やRPAの導入などを進めるデジタル・トランスフォーメーションのステージである」と増田は説明する。

一方、第2章は、自社だけでなくエコシステムなどを通じて外部と連携し、デジタルとフィジカルを融合させ、新たな価値を生み出していくデジタル・リインベンションのステージだ。

デジタル変革の進展に加えて、人口減少や超少子高齢化社会の到来、また、市場の成長鈍化、顧客ニーズの多様化などの要因によって、保険業界を取り巻く環境は大きく変化している。

増田は「保険業界には3つのパラダイムシフトが起きつつある」と説明した。1つめは「リスク軽減のプロ」への変革だ。センサーやデバイスなどを通じたデータの有効活用により、顧客の行動や挙動を迅速に捕捉する。そして、差し迫ったリスクを検出、回避行動を取るための適時・適切なアラートを通知するなど、次世代の損害防止・疾病予防を目指し、これまでの“受動的な”保険金支払いからビジネスモデルを変革する。

2つめは「サービス型保険事業者」への変革だ。外部との協業により、高度なリスク分析・評価を実現するデータを収集、リスクポイントに応じた適時・適確な補償／保障を可能にする、新た

な「サービス型保険」を共同開発していくことである。

3つめは、「ベストアドバイザー」への変革だ。「個客」のライフステージを予測し、将来想定されるリスクを分析。先を見越したリアルタイムなリスク管理に基づく保険サービスを提案することで、顧客1人ひとりへ価値を提供していくことだ。

これらのパラダイムシフトに共通するのがデータ利活用であり、データ利活用を進めるためには、いくつかの乗り越えるべき壁がある。

たとえば、「現行の基幹系システムとの接続の壁」やエコシステムのプレイヤーとの「データ流通の壁」がある。また、今、社内にあるデータがどれくらい正確で、どれくらいの鮮度、粒度なのか、そして、ナレッジなどの非構造化データをいかに連携させていくかといった「データ資源の壁」も存在している。

IBMでは、こうした壁を乗り越え、パラダイムシフトを実現していくために、次の「6つの新たな能力」を高めることを提唱している。

- (1) 新たなデジタル・インタラクションの実装
- (2) APIによる外部とのセキュアな連携
- (3) クラウドおよびマイクロサービスを活用したビジネス迅速性確立
- (4) ブロックチェーンを活用したエコシステムの構築
- (5) データ・AI機能の拡張と統合管理
- (6) データレイク基盤を活用したタイムリーなデータ分析

社内外のシステムを連携させるAPIエコシステム

保険業界では、どのようなデータ利活用のユースケースがあるだろうか。増田は生命保険業界、損害保険業界における代表的なユースケースについて説明した。

たとえば、生命保険業界においては「募集・顧客フォロー」のユースケースが挙げられる。「顧客情報に基づく保険設計リコメンデーション」、「営業活動支援／バーチャルアシスタント」、「営業向け各種マニュアル、教育コンテンツ」などのユースケースが考えられ、いずれも「データからAIによって示唆を得る」点がポイントだ。

また、損害保険業界においては、「代理店、セールス」のユースケースが考えられる。IBM Watsonによるチャットボットを活用し、顧客からのQ&A対応を支援することや、顧客のリスク・プロファイリングをリアルタイム分析し、最もメリットのある「次のアクション」をリコメンデーションすること、そして、代理店のリスク・コンサルティング能力の向上などにデータを活用するユースケースだ。

このほかにも電子化やペーパーレス化、支払業務などの判断業務の一部にAIを活用する取り組みが、海外を中心に進んでいる。増田は「まずは、今あるデータから着手していくことが大事だ」と話した。

また、先述した3つのパラダイムシフトを実現していくためには、顧客に新たな価値を提供するシステムを、スピーディーに、コストを最適化させながら開発していくことが不可欠となる。

そこで鍵を握るのが「API」だ。時間やコストがかかる既存の基幹システムへの改修を最小限にしながら、外部との連携を可

能にするAPIを「事業会社の能力として実装しておくことは重要なポイントだ」と増田は語る。

たとえば、3つのパラダイムシフトのうちの「リスク軽減のプロ」への変革のためのAPI利用のユースケースとしては「テレマティクス損害サービス」が挙げられる。従来の自動車保険における事故対応は顧客との電話や書類のやり取りが中心であるが、テレマティクス損害サービスでは、車両や各種デバイスから走行データや運転挙動、位置情報などを収集、分析することで高度な事故対応を実現する。このサービスには「地図情報を提供する企業のAPIも利用している」と増田は説明する。

また、「サービス型保険」への変革のためのユースケースとしては、新たな保険代理店サービスなどに対してバックエンド機能をAPIとして提供することや、個客チャネルの拡大や新サービス提供をAPI連携によって実現することなどが考えられる。

そして、「ベストアドバイザー」への変革のためのユースケースには、デジタルチャネルとの連携が挙げられる。チャットボットやAI機能と組み合わせてパーソナライズされた保険商品を提案することなどが考えられる。

こうしたAPI連携のエコシステムを確立していくために、IBMでは、2019年8月より、損害保険業務向けに12のAPIの提供を開始した。

これは、保険業界向けの標準的な機能をAPIとして提供するので、第1弾として「契約照会」、「保険料試算」、「保険管理業務」の3つのカテゴリーの機能を持つAPIが用意され、外部とのデータ連携を加速させる。

データ利活用を本格化する2つのアクション

これから保険業界がデータ利活用を本格化させていくためにどんな準備が必要だろうか。増田は2つのアクションを提唱する。

1つめのアクションは「ITを用いたデータの利活用」だ。データ利活用のユースケースを検討し、データのライフサイクル調査や、対象データのプロファイリングを行う。「どのような戦略、戦術で、どのユースケースを実現していくのかを考える」ステップだ。

2つめは「データガバナンス基盤の確立」だ。データガバナンス組織と責任体系、データの品質確保、ナレッジなどの付加価値データの整備など、「データの役割を定義し、どの部門が、どのように関わっていくかを考える」ステップである。

増田は、IBMでのデータ利活用の体制整備の取り組みを例として紹介した。IBMでは、まずデータガバナンスの整備から着手したという。その理由は、デジタル化によって、社内にデータが氾濫したことである。「データの鮮度や精度が分析結果に影響する」ため、IBMでは最初の段階でCDO (Chief Data Officer)を設置した。CDOが、社内のデータの所在、種類、正確性などを把握し、整備する役割を果たしたのだ。

これにより、組織文化を変革する一方で、データの分析結果を日常業務に反映させ、これまでの業務との変化を実体験させることで、「社員、現場のマインドを変えていったのがポイントだ」と増田は話す。

IBMでは、データガバナンスを確立するためのフレームワークとして、「成果」、「実現要因」、「中核分野」、「サポート分野」からなる4つの階層と、「データリスク管理とコンプライアンス」、「価値創出」など11のコンポーネントを整理した。

こうしたフレームワークを利用しながらデータの正確性を担保し、その上で、「戦略的要請」、「実現業務」、「分析基盤」などのポイントを段階的に検討し、データ分析基盤を整備していくことが、組織的な取り組みとして重要になると増田は語った。

そして、今後もデータを基軸とし、保険業界のデジタル変革を加速するお手伝いをIBMは継続していくと述べ、講演を締めくくった。

以上



日本アイ・ビー・エム株式会社
グローバル・ビジネス・サービス事業本部
保険ビジネスコンサルティング アソシエイトパートナー
増田 優

このコンテンツは、2019年10月10日開催「FINANCE x DIGITAL SHIFT 2019 Autumn」での日本アイ・ビー・エム株式会社 グローバル・ビジネス・サービス事業本部 保険ビジネスコンサルティング アソシエイトパートナー 増田 優の講演をまとめたものです。



日本アイ・ビー・エム株式会社

IBM、IBMロゴ、ibm.com、およびIBM Watsonは、世界の多くの国で登録されたInternational Business Machines Corporationの商標です。他の製品名およびサービス名等は、それぞれIBMまたは各社の商標である場合があります。

現時点でのIBMの商標リストについては、www.ibm.com/legal/copytrade.shtml (US) をご覧ください。

©Copyright IBM Japan, Ltd. 2019 日本アイ・ビー・エム株式会社 〒103-8510 東京都中央区日本橋箱崎町 19-21

Printed in Japan December 2019 All Rights Reserved