

AI分析技術を活用した人材育成モデルの構築

東京海上日動火災保険株式会社(社長 北沢利文 以下「当社」)は、AI分析技術を活用して、保険金のお支払い業務を担う部門における人材育成モデルの構築に向けた実証実験を開始いたしますのでお知らせします。

AI分析技術を、保険金のお支払い業務を担う部門の人材育成に活用する取り組みは、業界で初めての取り組みになります。

1. 背景

当社の主要業務の一つである保険金のお支払い業務を担う部門(以下「損害サービス部門」)は、主にお客様が事故に遭遇した際等に、お客様や事故の被害者の方に保険金をお支払いする業務を担う部門です。

損害サービス部門の業務は多岐にわたり、電話でのお客様対応や、発生した事故の詳細の確認、事故の当事者同士の責任割合に関する交渉、お客様に保険金をお支払いするための各種書類の手配や作成など、1日に複数の業務を同時並行で進める点に加え、法律や医学などの高度な知識・専門性が必要となります。

これまで損害サービス部門における人材育成の手法は、業務の特性上、一定の定量値(データ等)を参考にしつつも、上位者や経験者による「経験値に基づく実務指導(暗黙知)」が中心でした。そのため、上位者・経験者のノウハウが伝承されにくく、「暗黙知」を分かりやすい形で定量化できる方法を検討していました。

また企業を取り巻く事業の環境が厳しくなる中で、当社の競争力の源泉である「人の強み(人材力)」をより高めていくために、人材育成の分野でもテクノロジーを活用できないかを検討してまいりました。

2. 実証実験の概要

(1) 内容

当社は、人材育成分野のAI分析技術に強みを持つ株式会社エクサウィザーズ(本社:東京都港区、代表取締役社長 石山 洸、以下「エクサウィザーズ」)と連携し、自動車事故に関する損害サービス業務の質の向上と、新たな人材育成モデルの構築に繋げる実証実験を開始いたします。

具体的には、自動車事故を担当する損害サービス部門の担当者別の各種データ(お客様へのコンタクト回数や、保険金のお支払い結果等)をAIに学習させることで、それぞれの担当者の特徴を抽出し、自動車事故の保険金のお支払い業務において、「ハイパフォーマンス」を発揮している社員に共通するモデルが構築できるかを、実証実験により検証します。

エクサウィザーズが持つAIアルゴリズムによる分析機能を、当社の損害サービス部門に関する各種データ指標と組み合わせることで、「暗黙知」となっていたハイパフォーマー(*)の特徴を「見える化」することを目指します。

(*)ハイパフォーマーの具体例

- ・損害サービス業務における「お客様満足度(アンケート等で抽出するもの)」が高い社員等

(2) 時期

2018年9月より開始予定

(3) 抽出データ

損害サービス部門で、自動車事故の保険金のお支払い業務に従事する担当者約1,500～2,000人が対象

3. 期待する効果・今後の展開について

AI分析技術を活用することで、ハイパフォーマーの業務内容を効率よく抽出することができ、個々の人材ごとの課題や改善点を把握するプロセスの質の向上が期待できます。

またハイパフォーマーの日々の行動を定量化した新たなモデルを活用し、人材育成を行うことで、損害サービス業務の質を向上させ、「お客様へのより質の高い損害サービスの提供」や「損害サービスに対するお客様満足度の向上」に繋げることができます。

今後は、2019年にも実用化することを目指すとともに、自動車保険だけではなく、火災保険等、その他の分野への活用も検討していきます。

当社は、AIなどのデジタル技術を業務効率化だけではなく、仕事の質の向上に活用することで、お客様満足の高い対応を実現し、デジタル技術と人の融合を目指します。

以上