

2021年1月28日

東京海上日動火災保険株式会社

## **【業界初】AIを活用して生損保一体で保険提案する機能の導入 ～最新のテクノロジーを活用して”新しい保険提案のカタチ”を実現～**

東京海上日動火災保険株式会社(取締役社長 広瀬 伸一、以下「当社」)は、お客様の年齢・性別・家族構成等の属性情報と生損保の契約情報をもとに、AIが生損保一体のおすすめプランを設計する機能を業界で初めて開発し、ビジネスモデル特許を出願しました。

2021年6月より、「超保険」に本機能を導入し、高いコンサルティング力を有する代理店が本機能を活用してお客様に提案することにより、「新しい保険提案のカタチ」を実現します。

### **1. 背景**

当社は、2002年の生損保一体型保険「超保険」発売以降、コンサルティングによってお客様一人ひとりに合った補償をお届けする取組みを推進し、どのようなお客様がどのような補償に加入されているかという契約情報を蓄積してきました。

近年、世帯構造の変化、テクノロジーの進展といった社会環境の変化に加えて、新型コロナウイルスの影響により、お客様のニーズや生活スタイルはますます多様化・デジタル化しています。

一方、金融商品については、デジタルを積極的に活用する若年層も含めて、多くの方が専門家のアドバイスを必要としており(図1)、「人」がわかりやすくお客様に保険を提案していくことは、今後も重要であり続けると考えられます。

当社はこうした環境認識を踏まえ、代理店のコンサルティング力と最新のテクノロジーの”ベストミックス”によるお客様へのより高い価値提供を目指し、これまで蓄積してきた契約情報をデータ化しAIを使って分析することにより、新機能の検討を進めてまいりました。

### **2. 本機能によって実現すること**

AIの活用により、「科学的にパーソナライズされた生損保一体のプラン設計」「おすすめ内容の可視化」を実現し、高いコンサルティング力を有する代理店がお客様との対話を踏まえてプランをカスタマイズすることによって、With コロナ時代の多様化・デジタル化するお客様の生活スタイル・ニーズにあった提案をお届けします。

#### **科学的にパーソナライズされた生損保一体のプラン設計**

これまで蓄積してきた契約情報の分析結果に基づき、AIが科学的にお客様の状況や好みに合った補償・保険金額を選定し、生損保一体のおすすめプランを設計します。

#### **おすすめ内容の可視化**

AIが補償ごとの「おすすめ度」を客観的に評価して数値化するとともに、3つのおすすめプランを簡易に比較できる形で提示し、お客様のスムーズな検討をサポートします。



### 3. 機能の概要

お客様からご提供いただく属性情報(年齢・性別、家族構成、資産・家計、保険の好み等)と生損保の契約情報をもとに、損保9種類、生保5種類の補償の中から、AI がおすすめする補償・保険金額を選定し、3つのおすすめプランを設計します。

対面でお話しすることが難しい場合でも、3つのおすすめプランの比較や、AI が数値化した補償ごとの「おすすめ度」を客観的なデータとして活用することにより、オンライン面談においてもわかりやすく快適な手続きが可能です。

※本機能は、AI 技術に強みを持つ株式会社 PKSHA Technology と共同開発しています。

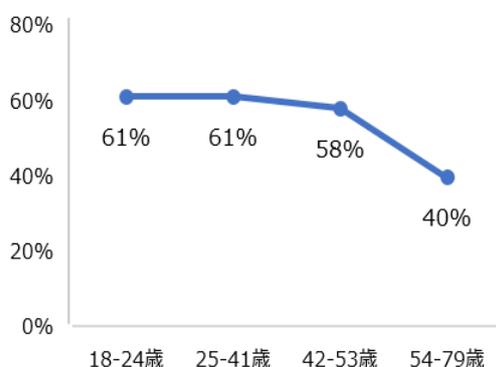
### 4. 目指す将来像

今般の新機能導入は、代理店のコンサルティング力と最新のテクノロジーの”ベストミックス”によるお客様への価値提供の第一歩です。

当社は、引き続き、面談等のリアルな接点、オンライン面談・スマホアプリ等のデジタルな接点の双方を通じて、さらに快適な顧客体験をお届けすることを目指していきます。



＜図1＞金融商品を買う際には、専門家のアドバイスを参考にしたい



出典：NRI生活者1万人アンケート調査2016

＜株式会社 PKSHA Technology の概要＞

社名	株式会社 PKSHA Technology
本社所在地	東京都文京区本郷 2-35-10 本郷瀬川ビル
代表者の役職・氏名	代表取締役 上野山 勝也
主な事業	アルゴリズムライセンス事業
設立年	2012年10月16日

＜ご参考：株式会社 PKSHA Technology との提携について＞

合弁会社「株式会社 Algo Naut(アルゴノート)」の設立

[https://www.tokiomarinehd.com/release\\_topics/release/16guv3000000bkps-att/20201112\\_j.pdf](https://www.tokiomarinehd.com/release_topics/release/16guv3000000bkps-att/20201112_j.pdf)