

2024年6月17日

各 位

SBIいきいき少額短期保険株式会社

ペット保険の保険金支払査定にAIを導入し、自動査定を開始

SBIいきいき少額短期保険株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：採田 祐治、以下「当社」）は、ペット保険の保険金支払査定にAIを導入し、保険金支払の自動査定（以下「本AI査定」）を開始したことをお知らせします。また本件は、すでに開始済みの新契約引受査定のAI化（2023年8月9日発表プレスリリース参照）に続く、保険中核業務におけるDX化の第二弾となります。

なお本AI査定は、DataRobot, Inc.（本社：マサチューセッツ州ボストン、CEO：Debanjan Saha、以下「DataRobot社」）、および株式会社シナモン（本社：東京都港区、代表取締役Co-CEO：平野未来/堀田創、以下「シナモンAI社」）との協業により実現したものであることをあわせてお知らせします。

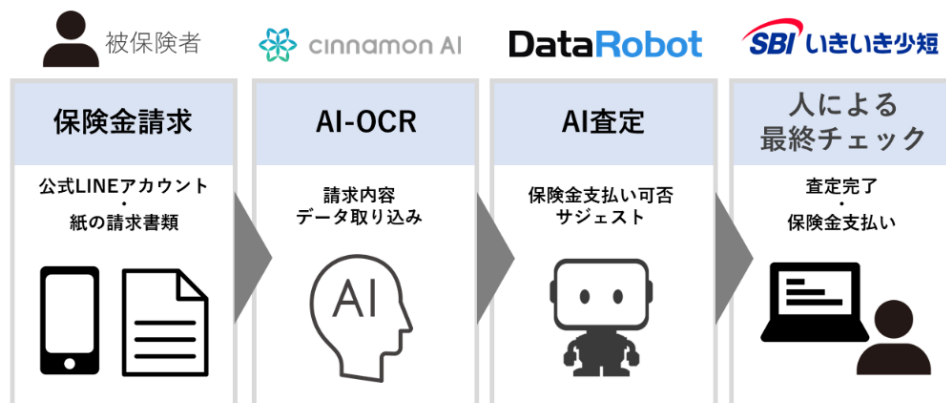
【これまでの保険金支払査定業務における課題】

現在のペット保険の保険金支払査定業務は、非常に多くの事務コストを要しており、その改善が経営課題となっていました。とくに、動物病院が発行する診療明細書の形式が動物病院によって全く異なることから、当社査定担当者は目視で一件ずつ確認し、診療項目ごとに保険金支払査定をおこなう必要がありました。こうした事務コストは、当社ペット保険の業容拡大に伴い一層の拡大傾向にあり、当社では抜本的な対策を検討してまいりました。

【AIを利用した保険金支払査定フロー概要】

まず非定型帳票の読み取りを高精度でおこなうシナモンAI社のAI-OCR（Flax Scanner）を活用し、動物病院ごとに全く異なる形式で発行される診療明細書のテキストデータ化を実現しました。同時に、過去の当社保険金支払査定とその結果データをAIに学習させることで、保険金支払査定の予測AIモデルを構築しました。なお予測AIモデルの構築には、DataRobot社のDataRobot AI Platformで開発した予測AIを採用しています。これらを組み合わせることで、今後新たに当社に到着する診療明細書については、発行された動物病院や診療明細書の形式に関わらず全診療項目を正確にテキストデータ化し、同時にわずか数秒で自動査定する態勢を構築することに成功しました。

《参考：AIを利用した保険金支払自動査定フロー図》



本AI査定の導入により、従来と比べて担当者一人あたりの処理件数は約2.3倍増加、1件あたりの処理時間を約6割削減するなど、非常に大きな成果が出ています(※)。本AI査定を利用した業務効率向上の効果は、今後の業容拡大により一層大きくなるものと考えており、当社経営への貢献も非常に大きなものになると期待しています。加えて担当者のスキルレベルの均質化につながることから、業務品質の向上ならびに業務継続性の強化にも寄与するものであり、今後見込まれる大量業務をスピーディーかつ安定的に処理できる態勢は、お客さま満足度のさらなる向上に資するものと位置付けています。

当社ペット保険の領域では、LINEによる保険金請求の仕組みを導入する等、お客さまの利便性の向上に取り組んでまいりました。今後も金融イノベーターとして最新のテクノロジーを活用することで、SBIグループの事業戦略の根幹となる「顧客中心主義」を実現してまいります。

※数値は導入前（2023年4月1日～9月30日）、導入後（2024年5月1日～5月24日）の平均値の比較結果

【会社概要】

会 社 名：SBIいきいき少額短期保険株式会社

会社紹介：当社は、東証グロース市場上場「SBIインシュアランスグループ(株)」のグループ会社です。

「シンプルでわかりやすく」「保険料は手ごろに」というお客さまの声に応える保険商品を開発・提供しています。ペット保険は犬・猫の病気やケガが気になる飼い主さまに、死亡保険、医療保険はシニア層を中心に支持されています。万が一の地震に備える地震補償保険で皆さまの暮らしもサポートします。

所 在 地：東京都港区六本木1-6-1

設立年月日：2007年7月3日

資 本 金：36,000千円

事業内容：少額短期保険業〔関東財務局長（少額短期保険）第8号〕

U R L：<https://www.i-sedai.com>

<本件に関するお問い合わせ先>

SBIいきいき少額短期保険株式会社 経営企画部 企画グループ

TEL：03（6856）4536 E-mail：ikiiki_pr@i-sedai.com