

## 三井住友海上のデジタルライゼーション取組

三井住友海上火災保険株式会社  
デジタル戦略部  
栗原 光自郎

### 1. はじめに

損害保険業界においては、様々なテクノロジーの進展（AI、IoT、5G等）に伴い事業環境の変化が生じている。収入保険料の多くを占める自動車保険が、自動運転技術によって大きな影響を受けると見通されて久しいが、このほかにもビッグデータやブロックチェーン等、損害保険の根幹に影響を及ぼす可能性のあるテクノロジーをどのようにして情報収集し、取り込み、活用していくかという点に大きな課題感を抱いている。

このような損害保険におけるデジタルライゼーションの進展に伴う事業環境の変化に対応するため、当社においては2018年4月にデジタル戦略部を設立し、当社のデジタルライゼーションの推進を図ってきた。本プレゼンテーションにおいては、当社のデジタルライゼーション推進策について、戦略並びに具体的な取組を説明するとともに、個別事例として簡単なPoCのデモンストレーションを行う。

### 2. MS デジタルライゼーションの全体像（中期経営計画）

当社においては4年間の中期経営計画において、デジタルライゼーションの推進を重点課題として策定し、主に次の3つの観点で事業環境変化への対応を目指している。

- ・ 業務プロセス改革：オペレーションの効率化を推進
- ・ チャンネル競争力の高度化：お客様のニーズに応じた保険提案等によるご提案力の強化
- ・ 商品・サービスのデジタル対応：デジタルに対応した商品の高度化、新規開発

業務プロセス改革はいわば「守りのデジタルライゼーション」であり、デジタル時代における劇的な事業変化に対応できる効率的なオペレーションの構築を目的としている。一方、チャンネル競争力の高度化、商品・サービスのデジタル対応は、「攻めのデジタルライゼーション」として、デジタル技術の活用を通じお客さま体験価値の向上を目的としており、この攻めと守りの両輪を効果的に回すことが重要であると認識している。

### 3. 取組事例

上記経営戦略のもと、具体事例として4つの領域に関する当社のデジタルライゼーション取組を説明する。

#### (1) チャットボット

他の事業者でも導入が行われているが、当社においてもチャットボットを社内外向けのシステムに導入し、お客さま体験価値の向上並びに業務効率化を図っている。具体的には社内のマニュアル・QA等の構造/非構造データをAIが学習し、AIチャットボットして応答するツールを導入している。

#### (2) RPA

当社においては、RPA導入以前から永くにわたりExcel VBAを使った業務自動化のためのソフトウェアロボット「1クリックツール」を導入し、社内の様々な領域で活用していた。このためRPAを導入する際も比較的スムーズに導入を推進することができた。具体的には保険金支払い業務等でRPAを活用し迅速かつ効率的な業務プロセスの構築を通じ、被災されたお客さまへの迅速な保険金のお届けを実現した。

### (3) AI

ドライブレコーダーの映像から事故状況レポートを自動生成する仕組みの構築を行っている。これまで自動車保険の保険金支払業務においては、電話や郵送による事故発生状況の確認を行っており、この作業には多くの時間と手間を要していた。またドライブレコーダーの映像がある場合でも、映像からの情報の読み取りには担当者の経験・感覚による個人差生じることが課題であった。これを海外のスタートアップとの提携により大幅に解決できる見込みである。

### (4) 事故画像の AI 解析

東大発 AI スタートアップの Arithmer 社とのオープンイノベーション取組として、自動車損傷画像の AI 解析の取組を行った。これまで自動車損傷の確認や修理費の査定作業は人手で行っていたが、AI による解析を目指すものである。

### (5) IoT・ビッグデータ

損害保険会社においては、お客さまのご契約データ、事故データ等、幅広い情報を保有し、中には保険会社特有のデータも存在する。これらの情報を活用し、社会の課題解決・新規価値創造を達成する取組「RisTech」を新たにスタートした。また自社内のデータにとどまらず、取引先の保有データと統計データの形で掛け合わせることで、新たな価値を創造することを目指す。

以上のように、当社においては自社課題の解決・新規価値創造のため、自社内にとどまらない外部との提携を積極的に推進している。自社内の取組推進のフレームワークを確立すること、積極的に外部とのネットワークを構築し、エコシステムに入り込むことが取組の上で重要であると認識している。

## 4. デジタライゼーション推進基盤

個別の取組推進だけではなく、これらのデジタライゼーション推進取組を仕組化するため、また社員全体のデジタライゼーションのスキルアップを実現するための基盤として、人財育成とイノベーション創出の場を構築に取り組んでいる。

### (1) 人財育成

「デジタル事業創造人財」「データサイエンティスト」の即戦力育成を目的として、東洋大学情報連携学部 (INIAD) と提携し当社専用の社員育成プログラムを共同開発した。単に知識を習得するだけではなく、モノの見方や考え方、継続的な学習の方法等、研修を終えて自部門に戻った後で実践的に役立ち、かつ継続的に成長できる研修カリキュラムを志向している。社員全体のデジタルリテラシーの向上が競争力の源泉となると考えており、今後も社員の新たな学び・学びなおしを推進していく。

### (2) グローバルデジタルハブ

東京とシンガポールにイノベーションハブとして「グローバルデジタルハブ・東京」(2019年4月)「グローバルデジタルハブ・シンガポール」(2019年2月)を設立した。2018年10月にシリコンバレーに設立したCVC(コーポレートベンチャーキャピタル)の「MS&AD Ventures」との連携を強化し、3極でのグローバルベースのデジタライゼーション推進を加速する。スタートアップとの協業においては、日本国内で海外のスタートアップとの取組を推進することは、言語・規制等の問題もあり取組に時間を要することもあるが、グローバルでの推進体制を構築することにより、スピード感のある取組の推進を目指す。

以上