

2017年4月11日
株式会社かんぽ生命保険
日本アイ・ビー・エム株式会社

IBM Watsonによる保険金支払審査業務の判断支援を開始

株式会社かんぽ生命保険（本社：東京都千代田区、取締役兼代表執行役社長 石井雅実、以下「かんぽ生命」）と日本アイ・ビー・エム株式会社（本社：東京都中央区、代表取締役社長執行役員 エリー・キーナン、以下「日本IBM」）は、かんぽ生命の保険金支払審査業務におけるお客さまサービス品質の向上と業務効率化に向けて、「IBM Watson Explorer（以下「Watson」）による査定担当者への判断支援を、本年3月21日から開始しました。

かんぽ生命と日本IBMの両社は、2015年2月からWatsonによる保険金支払審査業務の支援について検討を開始し、プロトタイプによる試行の実施と機械学習結果の検証等を行い、これまでに過去事例など約500万件におよぶWatsonによる機械学習を実施しました。

Watsonによる査定担当者への判断支援では、査定担当者が判断に迷うような事案についてWatsonへ問い合わせると、学習結果に基づく支払判断に関する推定結果と、参考となる過去事案をエビデンスとして確信度付きで提示します。これにより、査定担当者はWatsonが提示した内容に基づき査定判断が行えることとなるため、これまでベテラン社員が対応してきた難易度の高い事案に対する査定判断を、比較的経験の浅い担当者でも実施できるようになります。

かんぽ生命ではWatsonによる査定判断支援により、査定判断に要する時間の短縮等を見込んでおり、保険金等の迅速なお支払いや業務の効率化を図ります。業務の効率化では、事務コストや教育コストの削減に加えて、Watsonに蓄積した経験や知識を活用し、査定品質の向上にも繋げるほか、余裕時間を生み出し、査定担当者の「働き方改革」の推進にも繋げられるものと考えています。

併せて4月からは、保険金支払審査業務における Watson 導入のノウハウを活用し、コールセンター業務への導入も予定しており、お客さま接点の充実によるお客さまサービス品質のさらなる向上を目指します。

なお、Watson の基盤には IBM のクラウド「IBM Bluemix Infrastructure」（以下「IBM クラウド」）を採用しています。IBM クラウドではかんぼ生命専用のセキュアな環境を構築しており、お客さま情報の厳格な管理に加え、処理能力や対象業務の拡大への柔軟な対応が可能となります。

以上

IBM、IBM ロゴ、ibm.com、Bluemix、IBM Watson は、世界の多くの国で登録された International Business Machines Corp. 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、 <http://www.ibm.com/legal/copytrade.shtml> をご覧ください。