

# 先進的な保険金支払エクスペリエンスを実現するために欠かせない5つの要素



革新的テクノロジーを活用することによって、オペレーションの効率化と商品・サービスの差別化を実現し、「真実の瞬間」に顧客に満足してもらう

# 先進的な保険金支払エクスペリエンスを実現するために欠かせない5つの要素

革新的テクノロジーを活用することによって、オペレーションの効率化と商品・サービスの差別化を実現し、「真実の瞬間」に顧客に満足してもらう

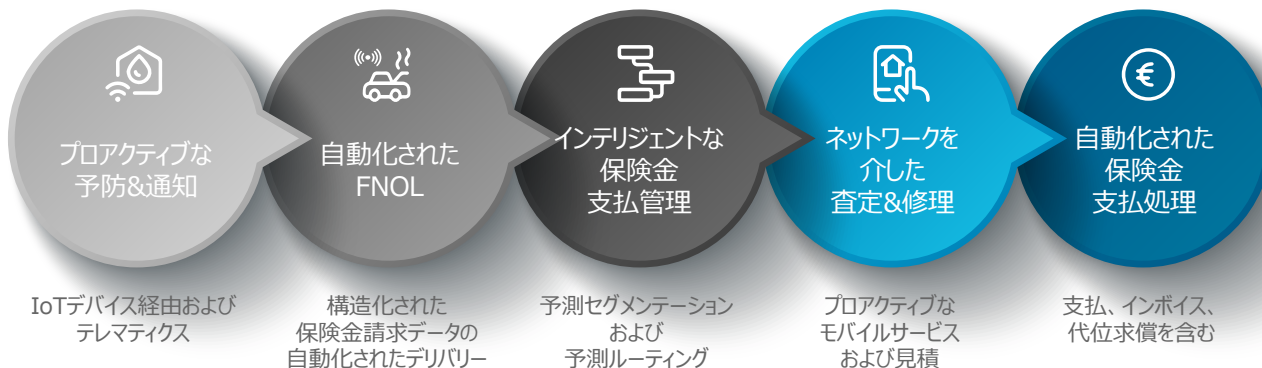
ますます多くの消費者がデジタルチャネルを介して保険を購入・管理するようになり、損害保険会社は各オペレーションを短時間でデジタル化する必要に迫られています。しかも COVID-19 パンデミック下でこうした傾向がさらに強まっています。デジタル知識のある保険購入者について言えば、成功へのベンチマーキングにおける比較対象には他の保険会社だけではなく、Amazon、Google、Netflix といったブランドも含まれています。

こうした人気のあるデジタルファーストブランドとのエクスペリエンスにより、消費者はサービスプロバイダーの種類を問わず、パーソナライズされたプロアクティブなインタラクションを期待するようになってきました。保険に関して言えば、顧客エクスペリエンスを左右する最も重要な局面は保険金支払エクスペリエンスです。

今日の保険契約者は、迅速かつスムーズで透明性のある保険金支払エクスペリエンスを期待しています。保険会社は IoT、テレマティクス、機械学習、AI などいずれかのテクノロジーを取り入れ、保険契約者とプロアクティブにエンゲージメントし、保険金支払ワークフローを最適化することによって、効率性を改善し、顧客満足度を向上させる必要があります。

これによって、保険会社は非常に大きなメリットを享受できるかもしれません。JD. Power の調査によると、保険金支払プロセスに満足している顧客が保険契約を更新する確率は、通常の顧客に比べて 80% 以上高く、その結果、保険会社の収益を 30% 以上向上させることがわかっています。このスムーズな先進的保険金支払エクスペリエンスを実現するには以下の 5 つの要素が不可欠です。

## スムーズな先進的保険金支払エクスペリエンスを実現するために欠かせない 5 つの要素



# 1つ目

## プロアクティブな予防&通知

消費者の期待が急速に高まる中、保険契約見積りから保険金請求まで保険ライフサイクルのすべての段階で、デジタル化による利便性が不可欠なものになっています。しかし、これは手始めに過ぎません。Netflix や Amazon のようなデジタルファーストブランドのこれまでの経緯をみると、今日最も有望なセグメントの消費者は企業に対し、付加価値を求めていることがわかります。

消費者が企業に望んでいることは、まず、消費者のユニークなニーズに基づくレコメンデーションを提供すること、それから消費者が何の苦勞もなく、レコメンデーションに基づく行動をとれるようにすることです。おそらく何よりも重要なのは、消費者が高く評価しているブランドとは、問題が大きくなって損失が発生する前に、その問題を防止または緩和できる先端テクノロジーブランドだということです。

例えば Idaho Farm Bureau や Aviva 社などの保険会社は、家庭用や商用の IoT デバイスを活用することによって、水道管やガス管をモニタリングし、何か問題があればプロアクティブに漏れをふさぎ、小さな問題が大きな災害に変わるのを防ぎます。保険契約者はモバイルアプリを介して通知を受け取りますが、保険契約者自身がまだ問題に気付いていないこともよくあります。その後すぐその場で、保険契約者は保険金請求を開始することができます。

Idaho Farm Bureau や Aviva 社などの保険業者は、IoT デバイスを活用することによって、水道管やガス管に問題がないかモニタリングし、小さな問題が大きな災害に変わるのを防ぎます。

# 2つ目

## 自動化された FNOL

ビルトインされたテレマティクスやスマートフォンベースのテレマティクスを利用することによって、ますます多くの自動車保険会社が車両衝突を検知し、ドライバーに自動的に連絡し、緊急サービスが必要かどうかを確認できるようになっています。保険契約者は最も必要な時に支援を受けられるだけでなく、事故後すぐに保険金請求を開始することができます。さらには損傷状況を写真に撮り、事故現場からそれを直接アップロードすることもできます。

精神的に大変な時にこのような便利かつ親切なサービスを受けられるということは、かなり重要な要素になります。Claims Journal に掲載された調査によると、事故受付（FNOL）を迅速化することにより、平均的な自動車保険金請求のコストを 1 件あたり 500 ドルから 800 ドル削減しながら、保険金請求プロセス全体を円滑化することができます。

たとえば Guidewire との連携によって FNOL が自動化された場合、スマートフォンによって収集された関連テレマティクスデータはすべて、保険会社の保険金支払システムに自動的に送信され、取り込まれます。その後、保険金請求内のフィールドには、日付、時間、場所、天候、道路条件、衝突時のスピード等の重要事故データと状況情報が動的に自動入力されます。手作業による入力は一切必要ありません。

衝突事故はテレマティクスデータに基づいて適切な損害サービス担当者に割り当てられ、損害サービス担当者は直ちに損害状況を検証します。保険金支払プロセス全体がより迅速にコスト効率よく進んでいきます。

# 3つ目

## インテリジェントな保険金支払管理

損害サービス担当者が保険金請求を評価・判定するために処理する情報は、膨大な量にのぼることがあります。損害サービス担当者は、保険金請求に関しては数多のデータポイントを収集、検討、検証する必要があると同時に、追加情報の収集、修理サービスの依頼、支払の実施のためにさまざまな外部関係者と連絡を取り合います。スムーズかつ効率的で確かな保険金支払プロセスを実現するには、損害サービス担当者が業務を円滑に行うことがきわめて重要です。

したがって、保険金請求に関するインテリジェント予測、深刻度の評価、経路選択、セグメンテーションを行うため、最先端の機械学習やアドバンスアナリティクスが非常に重要になってきています。詐欺行為検知などのデータドリブンなインサイトは、保険金支払ワークフローに直接組み込む必要があります。また、保険金支払ライフサイクルの初期段階で利用する分析的インサイトは、損害サービス担当者が保険金請求を管理する必要があるか、それとも損害サービス担当者の代わりに自動化されたプロセスによって迅速に処理することができるかを判断するときに役立つものであるべきです。

たとえば Guidewire ClaimCenter に組み込まれている Predictive Analytics では、複数のデータセットが分析され、第一線にいる意思決定者に指針が提供されるとともに、意思決定のビジネスバリューが継続的に測定されます。これにより、意思決定者は、請求補償や損失調整費を効率的に管理することができます。

FNOL を迅速化することで、平均的な自動車保険金請求のコストを 1 件あたり最大 800 ドル削減できます。

– Claims Journal

# 4つ目

## ネットワークを介した 査定と修理

デジタルチャネルとテクノロジーによって、保険金支払プロセスでかつてないレベルの透明性を実現できます。例えば Peel Mutual Insurance 社は、保険金請求や修理の状況に関するあいまいな情報で保険契約者を悩ませるようなことはしません。その代わりにプッシュ型メッセージなどのプロアクティブな通知によって、保険金請求プロセスの進捗を保険契約者がすべて把握できるようにしています。

Peel Mutual 社を始めとする多くの保険会社が Guidewire を通じてこのような機能を提供しているため、保険契約者は保険金請求の進捗を簡単に追跡したり、写真や書類をアップロードしたりできるほか、希望の地元修理業者を選択したり、

モバイルその他のチャネル経由でどこからでも損害サービス担当者に連絡したりできます。同様に、修理業者は保険金支払管理システムから必要な情報に直接アクセスしたり、保険会社とリアルタイムで連絡を取り合ったりできるほか、修理要請を受けてから修理提案書を提出し、リアルタイムで承認を受けることができます。

# 5つ目

## 自動化された 保険金支払処理

スムーズな保険金支払エクスペリエンスに不可欠な要素は、迅速かつ効率的な保険金支払処理です。オンデマンドサービスに慣れた今日の消費者は、もはや時間のかかる時代遅れの保険金支払エクスペリエンスを受け入れません。保険会社はすでにストレートスループロセッシング（STP）の手法を導入し始めています。しかし、STP は、複雑な保険金支払に関して制限があることに加え、もともと静的な特性を持つことから、まだまだ改善の余地があります。

Guidewire が行った最近の調査により、自動化された保険金支払は全体の 10% にも満たないことがわかっています。同時に、回答者の 50% 以上が今後 3 年間である程度の自動化を導入したいと答えています。

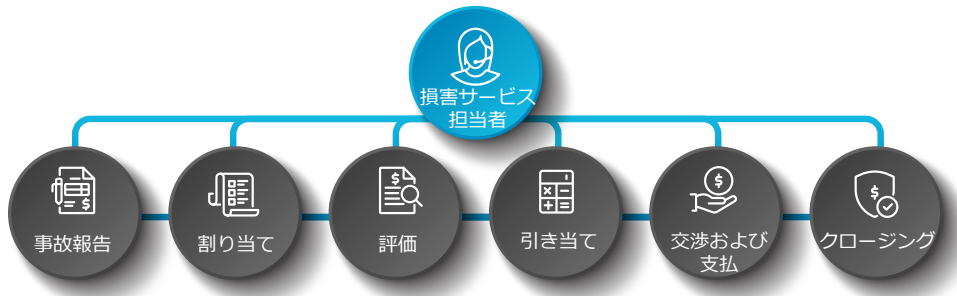
今日、回答者の 50% がある程度の自動化が必要だと答えていますが、自動化されている保険金支払は全体の 10% です。

– Guidewire survey

# 保険金支払管理の新たなビジョン

これまで述べてきたように、テクノロジーがもたらすメリットのおかげで、先進的な保険金支払エクスペリエンスに不可欠な 5 つの要素を実現できるわけですが、保険金支払管理はさらに進化します。次に述べるとおり、進化せざるを得ないからです。

さまざまな最新テクノロジーが進化していくにもかかわらず、ある重要な制限ファクターが残ります。つまり、損害サービス担当者は依然として、保険金支払ライフサイクル全体においてキーパーソンとして行動し、さまざまな要素や関係者をすべて軌道に乗せなくてはなりません。保険契約者との多くの行ったり来たりややり取りに加え、報告書のオーダー、訴訟の管理、和解の促進、保険金の支払などの骨の折れる業務もこなさなければなりません。



**しかし、新しいテクノロジーがすべてを変えつつあります。** 保険金支払管理がさらに進化するには、これまで述べた 5 つの重要な要素が必要です。保険金支払管理はデジタル化されてスマートになり、ネットワーク上で行われるようになります。しかも新しい形の AI、組み込み型アナリティクス、ビジネスインテリジェンスを取り入れ、6 つ目の重要な要素、すなわち自動化されたオーケストレーションを備えたものになります。

McKinsey 社の予測によると、2030 年には最も定型的な保険金支払業務と顧客とのインタラクションの実に 60% が、デジタルソリューションによって自動化されます。微妙な判断が必要なより複雑な保険金請求や顧客とのやり取りは、引き続き人間によって処理されます。彼らは本当の意味で顧客と心を通わせることができるようになり、新しい強力な管理ツールを活用するようになります。

実際のところ、これが現実となるのは、McKinsey 社や多くの保険会社が予測している時期よりも早いかもしれません。たとえば Guidewire は、Guidewire Claims Autopilot と呼んでいる次世代オートメーション機能に投資しています。この機能によって、McKinsey 社が予測している 2030 年のビジョンはずっと早い時期に現実のものになります。

# 次世代の保険金支払管理 : Guidewire Claims Autopilot

次世代の保険金支払管理についての Guidewire のビジョンをベースにすれば、保険会社は保険金支払処理に対してオートメーションファーストのアプローチをとることができます。

このビジョンでは、中核となる強力な AI エンジンが保険金支払のコンダクターの役目を務め、保険金支払プロセス全体をオーケストレーションします。これにより、マニュアル処理は基本的な処理ではなく例外的なものになります。

保険金支払プロセスの中心にオートメーションを据えることで、サイクル時間の短縮、人間による介入の削減、質の高い迅速な顧客サービスなど、直接的なメリットを享受することができます。Guidewire Claims Autopilot は、人工知能、アナリティクス、デジタルテクノロジーに基づく5つの主要機能で構成されており、保険金支払エクスペリエンスを向上させながら、運用コストを削減することができます。

## AUTOPILOT



まず、保険金請求の受入を行います。この保険金請求エクスペリエンスは、適応性のある、完全にデジタル化されたエクスペリエンスになります。Claims Intake Designer を利用することによって、一連の質問を迅速に設計、定義、修正し、保険金請求の性質を特定することができます。次に、Claims Automation Service サービスがバックグラウンドで各保険金請求を評価し、保険金支払プロセス全体の自動化を開始します。必要なときにだけ、マニュアル処理が要求されます。

一方、Claims Analytics によって、データインサイトとアナリティクスインサイトが運用可能になります。これにより、サイクル時間、財務状態、比較対象等のメトリクスを利用しながら各プロセスを自動化することができます。また、不正検出や AI 見積などのサードパーティのインシュアテック機能を、Claims Automation 機能と簡単に連携させることができます。

オートメーションは、すべてをオートメーション化するか、またはまったくしないかの二者択一のサービスではありません。Claims Automation Automation に管理をどの程度委ねるのかを、保険会社が決めることができます。人間の損害サービス担当者が大部分を監督するところから始め、その後徐々に監督の度合いを緩めていくことができます。あるいは最初から全面的に Claims Automation Service に任せることもできます。

Guidewire Claims Autopilot は現在限定的リリースとなっていますが、これによって、かつて不可能であったスムーズな先進的保険金支払エクスペリエンスを実現するのに必要な要素が一体化されます。将来的にはこのモデルによって、運用上および補償上の損失費用を削減しながら、他社とは一線を画すエクスペリエンスを通じ、顧客満足度と顧客定着率を向上させることができると考えています。