

## ○ コールセンターに NTT Com の対話型 AI を導入 損保ジャパン（23/1/26 ニュースリリース）

- ・ 損保ジャパンと NTT コミュニケーションズ株式会社（以下「NTT Com」）は、損保ジャパンのコールセンター（事故サポートセンター）において、NTT Com の提供する対話型 AI を活用することで、最大で 1 時間あたり 3,000 件の保険金請求の連絡を受け付ける体制を構築し、2023 年 1 月から運用を開始する。対話型 AI を活用し、最大で 1 時間に 3,000 件規模の体制を実現するのは、世界最大級で日本初（損保ジャパン調べ）の事例。デジタルトランスフォーメーション（DX）により、大規模な災害の被害に遭われたお客さまをお待たせすることのない対応が可能となる。
- ・ 近年、台風や地震などの大規模な自然災害が多発しており、一時的にお客さまからの電話が事故サポートセンターへ集中する。また、電話対応する社員が交通機関の乱れにより出社できない事態も発生する。損保ジャパンは WEB に加え LINE を活用したお客さまからの連絡を受け付ける仕組みを用意しているが、多くのお客さまが電話による連絡を選択されている。
- ・ 両社は、2020 年に業界初となる対話型 AI による災害時の請求受付手続きの実証実験を行い、AI の有効な活用を模索してきた。DX の活用により、首都直下地震発生時などの事業継続計画（BCP）の更なる高度化を進め、お客さまに安心いただけるサービスを提供する。
- ・ 機能概要は以下の通り。
  - （1）対話型 AI による必要な情報の確認：お客さまが事故サポートセンターに電話し、対話型 AI を選択した場合やコールセンターが混みあっている場合、対話型 AI が、請求手続きに必要な情報（氏名・電話番号・被害状況等）をお聞きし、損保ジャパンのシステムにデータを自動投入する。
  - （2）クラウドサービスの活用による首都直下地震などへの対応強化：首都直下地震の発生時には、平時の 100 倍以上のお客さまからの連絡が予測され、通常のサーバーはダウンしてしまうが、対話型 AI をクラウドサービス上で実装することにより、100 倍以上の電話量に耐えうるキャパシティを確保した。
  - （3）AI 手続きと同時にショートメッセージの送信：お客さまが携帯電話から発信された場合は、自動的にショートメッセージを送信して、有益な情報を提供することも可能となる。また、将来的にはそのショートメッセージを利用して、お客さまが被害写真などを送信できるサービスを導入し、お客さまの利便性をさらに向上させていく。

## ○ 役員賠償責任保険 値上げ続く（23/1/31日経朝）

- ・ 役員賠償責任保険料に上昇圧力がかかっている。米国での訴訟増が響き、2022 年の保険料は 5 年前比で 2.7 倍の水準となった。世界で広がる気候変動訴訟も価格上昇を促す。企業の気候変動対策は必要だが、経済活動を妨げるほど負担が重くなる懸念も増す。
- ・ 保険料には更なる上昇圧力がかかるとの見方が多い。理由の一つは新型コロナウイルス関連費用の顕在化、もう一つが気候変動訴訟リスクだ。温暖化対策の国際的枠組み「パリ協定」が 2015 年に採択されて以来、訴訟が急増。見せかけの環境対策「グリーンウォッシュ」に対し、投資家や環境問題を扱う非営利団体が監視を強めていることが背景にある。

- ・ 日本でも気候変動訴訟リスクが高まる可能性が高い。23 年 3 月期から有価証券報告書で気候変動対応について情報開示が義務となり、上場企業を中心に約 4000 社で虚偽記載のリスクが浮上する。
- ・ 気候変動リスクは対象期間が長期にわたり、定量的な評価が難しいため、保険によるリスク回避の役割は大きい。にもかかわらず、気候変動訴訟の動向次第では保険がカバーできる範囲は限定される恐れがある。気候変動対策の遅れが企業の財務リスクとして改めて意識されそうだ。

## ○ 雪害・台風、AI で損害査定（23/2/1 日経朝）

- ・ 損保業界で、雪害や台風が起きた際の事故受け付けから保険金支払いまでの工程を、AI を使ってすべて自動化する取り組みが始まる。損保ジャパンと東京海上日動が 7 月からそれぞれ新システムを導入する。大規模災害の被災地で平均 2 週間かかっていた支払業務は最短 2 日に縮まる。大規模災害時は、コールセンターに電話が殺到するなどして業務量が増える。デジタル化で経費削減と効率化を進める。
- ・ 対象は風災による建物の損害を補償する火災保険。雪の重みによる損壊をカバーする雪災補償でも自動で損害査定する。契約者がスマホ経由で損傷箇所と修理見積書の写真を送ると、システムが文書を読み取り、損害額を算定する。保険金支払いの手続きを最短 1 時間で終え、その後 2 営業日で払い込む。
- ・ 損保業界では保険業務を自動化する動きが広がる。三井住友海上とあいおいニッセイ同和は、21 年から風水害や雪害で損傷箇所を撮影して送信すると、AI による画像解析で損害額を算定する。対話型の AI で事故の場所や状況など請求に必要な情報を聞き出すなど、事故受け付けの自動化も検討する。

## ○ 「地域貢献パッケージ」の展開 損保ジャパン（23/2/6 ニュースリリース）

- ・ 損保ジャパンは、安心・安全な地域社会の実現に向け、取引先や代理店等と協働して SDGs 達成に向けた取り組みや地域貢献活動を行う「地域貢献パッケージ」の展開を開始した。なお、SDGs 達成に向けた取り組みや地域貢献活動をパッケージにして取引先や代理店等に提供するのは業界初（損保ジャパン調べ）。
- ・ 近年、自然災害の激甚化や生産年齢人口の減少・少子高齢化など、社会を取り巻く環境が大きく変化するなか、企業に対しては地域経済の安定化・強化、地域課題の解決に向けた取り組みへの期待がますます高まっている。一方で、中小企業などにおいては、SDGs 達成に向けた取り組みや地域貢献活動を行うためのノウハウや資金不足および人員不足などが課題となっている。このような背景のもと、損保ジャパンでは、これまでの SDGs 達成に向けた取り組みや社会貢献活動の実績・ネットワークなどを活かして、取引先や全国 46,512 店の代理店等と協働して地域貢献活動を行う「地域貢献パッケージ」を展開する。損保ジャパンが取引先や代理店等の地域貢献活動を支援し、一体となって地域課題の解決に取り組むことで、地域企業にとって存立基盤である地域経済の安定化・強化および地域住民の安心・安全・健康な暮らしの実現に貢献する。
- ・ 以下の 3 つのテーマで、取引先や代理店等と全国各地の営業店・保険金サービス部門が協働して地域貢献活動を行う。
  - （1）SOMPO 防災・減災で安心・安全なまちづくり応援パッケージ
  - （2）SOMPO 未来を担う子どもたち応援パッケージ
  - （3）SOMPO 地域で支えあう共生社会応援パッケージ
- ・ 今後は、「地域貢献パッケージ」のテーマやコンテンツをさらに拡充させ、「地域貢献パッケージ」を通じて、取引先や代理店等とのパートナーシップのもと地域・マーケットの社会課題の解決に取り組むことで、より多くの地域住民の皆さまの安心・安全・健康な暮らしの実現に貢献する。

## ○ メタバース専用パッケージ保険の提供開始 あいおいニッセイ同和（23/2/6 ニュースリリース）

- ・ あいおいニッセイ同和と株式会社アイデアクラウドは、近年急速に利用が拡大する仮想空間（以下「メタバース」）の安全・安心な利用・発展の支援を目的に、国内初となるメタバース専用パッケージ保険を共同開発し、2023年2月から提供を開始する。
- ・ 新型コロナウイルスによる社会環境の変化や急速な技術革新等を背景に、メタバースの活用は急速に拡大しており、米 Bloomberg LP 社によるとメタバースの市場規模は2024年には90兆円に成長すると言われている。メタバースは、現実世界では得られない体験ができる等の可能性を秘めている一方で、従来のサービスには存在しないリスクが想定されるため、メタバースの運営事業者やサービス提供者においては、リスクやトラブルへの対応は重要な課題となっている。
- ・ 今般、あいおいニッセイ同和とアイデアクラウドは、あらゆる経済活動のフィールドとしてメタバースが拡大する可能性を見据え、多くの方々がメタバースで安全・安心に活動できる環境の構築を目指して、国内初となるメタバース専用パッケージ保険を共同で開発した。アイデアクラウド、ならびにアイデアクラウドが提供するメタバース空間を運営・管理する事業者やメタバース上でサービスを提供する事業者を対象に、以下3つのリスクを補償する商品を提供する。

	リスク	補償例
①	サイバー攻撃・情報漏えい等のリスク	サイバー攻撃等による個人情報の漏えいにより、メタバース運営・管理事業者が発生した損害賠償責任に対する補償
②	メタバース上で発生する詐欺等のリスク	なりすましによるフィッシング詐欺等を原因として暗号資産やNFT※等の盗難が発生した際、メタバース運営・管理事業者等が負担する原因調査費用
③	メタバースイベントが中止となる等のリスク	コンピュータシステムの機能停止等によりメタバースイベントが中止となった際にかかる代替開催費用

※Non-Fungible Token（ノン-ファンジャブル トークン）の頭文字を取ったもので、「非代替性トークン」という意味。「偽造不可な鑑定書・所有証明書付きのデジタル・データ」のこと。暗号資産（仮想通貨）と同じく、ブロックチェーン上で発行および取引される。

- ・ 上記の補償に加え、暗号資産や NFT の盗難発生時に、流出先や加害者を追跡・特定するサービスの提供を2023年5月頃に予定している。今後もメタバース固有のリスクを分析し、補償と連動した事故の未然防止や早期回復に資するサービスの開発に取り組み、ラインアップを順次拡大していく。

以上