

○ 保険領域に特化した対話型 AI の開発および活用の開始

東京海上日動（23/4/19 ニュースリリース）

- ・ 東京海上日動は、株式会社 PKSHA Technology、日本マイクロソフト株式会社の 2 社と連携し、大規模言語モデルを用いて保険領域に特化した対話型 AI を開発しており、保険業務における試験活用を 2023 年 6 月から開始する。
- ・ 近年 ChatGPT 等の大規模言語モデルを利用した対話型 AI の活用が、各分野において大きな注目を集めている。対話型 AI は、文章の理解力と回答生成能力があり、保険業界においても社内の業務効率化や顧客対応品質の向上など、多くの業務において活用できる可能性がある。
- ・ 活用の第一歩として、当社が保有する大量のマニュアルや保険商品約款等の情報を用い、保険領域に特化した対話型 AI を開発している。保険の補償内容・手続き方法といった社内における各種照会に対して、対話型 AI が回答案を自動生成するツールを開発し、2023 年 6 月より当社内における照会応答のサポートツールとして活用していく。
- ・ AI の開発には日本マイクロソフトが提供する Microsoft Azure OpenAI Service を利用し、当社独自の開発環境を整備することで、情報セキュリティ面に十分配慮し開発を進める。また、利用にあたっては、特定の契約情報や個人情報の取扱いに関するルールを設定し、利用者全員に周知・徹底していく。
- ・ 2024 年度中に全国の社員が活用できる機能としての導入を目指す。今後、社内システム等と連携を図っていくことで、当社社員の照会応答や契約業務プロセス・保険金支払業務プロセスなどのあらゆるオペレーション業務の抜本的な改革に繋げていくことを検討していく。

○ 通信型ドライブレコーダー画像からドクターヘリの早期出動を支援する情報提供の仕組みを創設

東京海上日動（23/4/25 ニュースリリース）

- ・ 認定 NPO 法人救急ヘリ病院ネットワーク（HEM-Net）、東京海上日動、株式会社プレミア・エイドの 3 者は、交通事故におけるドクターヘリの迅速な出動の拡大を図るため、通信型ドライブレコーダーによる事故自動通報サービスを発展させ、画像活用型救急自動通報「第 2 種 D-Call Net」を研究開発してきた。今般、千葉県内の消防指令台とドクターヘリ基地病院に対し、交通事故発生後速やかに D-Call Net 情報を通報する準備が整ったので、2023 年 4 月から第 2 種 D-Call Net の試験運用を開始する。
- ・ HEM-Net は、交通事故発生時にドクターヘリの迅速な出動に向けて救急通報をすることができる新車車載型救急自動通報「第 1 種 D-Call Net」を開発、運用しているが、第 2 種 D-Call Net は通信型ドライブレコーダーから自動送信されたデータと事故画像から、コールセンターのオペレーターが死亡または重傷の可能性が高いと判断した場合に、消防機関とドクターヘリ基地病院に対し、負傷者発生の通報を迅速に行う。消防機関とドクターヘリ基地病院におけるドクターヘリ出動の判断を容易にして、ドクターヘリの迅速な出動を支援する。
- ・ 後付けのドライブレコーダーを利用するので、新車はもとより既販車にも搭載できる。また、ドライブレコーダー画像により、事故時の傷害が大きくなりがちな相手の歩行者、自転車や相手の自動車についても通報対象にできるなど、ドクターヘリ出動の対象拡大に大きく寄与することが期待される。

- ・ 具体的には、ドクターヘリの出動が必要な重大事故と判断されるキーワードを検討・策定し、コールセンターのオペレーターがドライブレコーダーの事故映像からキーワードに該当すると判断した場合には、消防機関への電話での通報に加えて、該当するキーワードを事故画像と共に消防機関とドクターヘリの基地病院に同時通報する機能を構築した。よりの確に救急車が出動できるだけでなく、重大事故におけるドクターヘリの迅速な出動が期待される。
- ・ 今後、試験運用の対象地区を千葉県以外にも追加し、また、ドクターカー運用病院にも拡大して効果評価を行ったうえで、さらに必要な改善を行い、本運用を目指す。

○ グループ横断でデータを共有する「グループデータ連携基盤」を開発 MS&AD (23/4/25 ニュースリリース)

- ・ MS&AD とグループ各社は、グループ発足以来、「価値創造ストーリー」を紡ぐ企業活動を通じて、社会との共通価値を創造し、レジリエントでサステナブルな社会を支える企業グループを目指しており、現在、デジタル技術を活用しながら顧客や社会の課題を解決し顧客体験価値の向上を図る CSV×DX 戦略を掲げて、新たなソリューションの創造と事業機会の創出に取り組んでいる。この戦略のさらなる推進を目指し、各社が保有するデータを安全かつスピーディーに共有する「グループデータ連携基盤」を開発した。
- ・ グループ各社が保有するさまざまなデータを特定の個人に識別できないよう「仮名加工情報」にして、最先端のデータ仮想化技術を用いて連携する。データを仮想化することで、グループ各社のデータ格納場所から連携基盤上にデータをコピーする必要がなく、常に最新のデータをタイムリーに連携することが可能となり、各社が保有するデータを安全かつスピーディーに共有することができる。
- ・ グループ各社が保有する損保・生保のデータをグループ横断で利用し、新たなソリューションの創造・既存ソリューションの高度化を目指す。まずは、グループ各社のデータを統合することで、各社が扱うことのできるデータの種類・数を増やし、統計データの精度向上を図る。将来的には、自然災害への対応（IoT デバイスから取得したデータ、事故データ、天候データ、ハザードマップ等の分析による防災・減災に資する商品・サービスの開発）や、ヘルスケア領域への対応など、さまざまな分野への活用・応用を目指す。また、各社が保有するデータをグループ全体で安全に管理するため、グループガバナンスの態勢を強化するとともに、グループ内のデータ授受を一元的にモニタリングすることで、情報漏えいや不正利用のリスクを低減する。

○ 「保険難民の時代（上）」火災保険料、突如 5 割高も（23/4/25 日経朝）

- ・ 古い物件や災害の多い地域の住民が火災保険に入れない時代が迫りつつある。自然災害の多発で損害保険会社の火災保険事業の赤字が常態化し、保険料の値上げが進んでいるため。すでに築 30 年の住居の保険料が 5 割引き上げられた地域もあり、保険契約のハードルは上がっている。低所得者や年金世帯を中心に、加入をためらう動きが広がりかねない。
- ・ 保険はリスクの異なる契約者が大量に加入することで、保険金を支払う確率が均一化する「大数の法則」が根幹にある。頑丈で耐震性が高い新築物件も、老朽化が進んだ古い物件もまとめて引き受け、保険料の格差はできるだけ抑えるべきだという業界の不文律がこれまではあった。
- ・ しかし、近年の大規模自然災害の多発による収益の悪化が、こうした伝統を揺るがせつつある。損保会社がまず進めているのが保険料全体の引き上げ。さらに築年数による料率格差も広げようとしている。また、契約期間の短縮も進めている。気候変動で自然災害が多発するなか、長期のリスクを引き受けにくくなっているためだ。

- ・ 火災保険は本来、誰もが入れる公共インフラのようなものだったが、増え続ける自然災害がその在り方を変えようとしている。保険とはどうあるべきか、高まるリスクを誰が引き受けるべきなのか、問い直す時期に差し掛かっている。

○ 「保険難民の時代（中）」 地震保険加入率、企業の「数%程度」（23/4/26 日経朝）

- ・ 地震大国の日本だが、家計や企業の備えは万全とは言えない。首都圏の一般家庭の地震保険加入率は 6 割程度にとどまり、大規模地震を近年経験した宮城県（88.7%）や熊本県（85.3%）を大きく下回る。企業の地震保険や事業中断時に失われた利益などを補償する利益保険への加入も限定的。企業向けの地震保険の加入率は全国で数%程度とされる。
- ・ 保険で当座の資金を得られれば、企業が倒産する可能性は低くなる。それでも、企業が地震保険に加入しない理由の一つは保険会社が積極的に販売していないことだ。企業地震保険は家計地震保険と異なりグローバルな再保険市場を頼るしかないが、リスク許容量に限界があるのが実態。
- ・ もう一つの理由は、企業が高額な地震保険を敬遠しがちなこと。企業の役員の任期が短く、いつ起きるか知れない大災害のために関連保険に入る動機が乏しいとの指摘もある。
- ・ 利益保険が普及しない理由の一つは、企業で保険を扱うリスクマネージャーの層が薄いため。操業停止期間の機会損失の補填を考える姿勢が不十分な場合があるとの指摘もある。
- ・ 日本経済の強靱さを高めていくには、企業も保険会社も意識改革が欠かせない。再保険などで海外の保険会社とリスクを分け合う仕組みも磨く必要がある。

○ 「保険難民の時代（下）」 アジアの災害、無保険 8 割超（23/4/28 日経朝）

- ・ 自然災害による経済的な損害のうち、保険でカバーできなかった部分を「プロテクションギャップ」と呼ぶが、アジアや中南米ではこの比率が 8 割を超える。今年 11 月に東京で開催される保険監督者国際機構（IAIS）年次総会では、アジア各国が保険料を拠出しあう自然災害保険の枠組み「東南アジア災害リスク保険ファシリティ（SEADRIF）」の活用などが議論となりそうだ。
- ・ SEADRIF は日本が最大の援助国となって 19 年に設立したもの。枠組みの裏にあるのは、増え続ける自然災害に対処するには公的な関与が欠かせないという発想だ。民間保険の限界は先進国でも意識されており、米国には洪水による損害を補償する連邦洪水保険制度（NFIP）がある。日本も、台風などの自然災害の増加が続き、火災保険を民間損保の引き受け余力のみに任せた場合、被害が多い地域の保険料の高騰や損保による契約拒否が起りかねない。
- ・ 日本も官民でリスクを分けた例として個人向け地震保険がある。安易な財政頼みは避けるべきだが、保険というインフラを守るため、官民で議論が必要な局面に入ってきた。

以上