

**○ 生成 AI チャットツール「MS-Assistant」の全社員活用を開始
三井住友海上（23/7/14 ニュースリリース）**

- ・ 三井住友海上は、日本マイクロソフトが提供する「Azure OpenAI Service」をもとに、情報セキュリティの安全性を確保した生成 AI チャットを利用できる環境「MS-Assistant」を構築し、5月17日より全社員での活用を開始した。2023年4月に新設した「AI インフィニティラボ」を中心に、最先端の生成 AI テクノロジーの活用により業務プロセスを変革し、社員の生産性向上を図る。
- ・ 「MS-Assistant」は、当社専用環境上に構築した社員向けの生成 AI チャットツール。情報検索、質問応答、文章作成・校正、要約、翻訳、ブレインストーミング等で社員の多様な業務を自然な対話でサポートするとともに、地域・部門ごとの利用ログをデータサイエンティストが分析し業務プロセスの改善につなげることで、全社横断で生産性の向上を実現する。利用にあたっては、顧客情報や機密情報の保護等、法令・諸規則や生成 AI 特有のリスクを踏まえた業務運営ルールを策定し、適切に利用する。
- ・ 今般運用を開始した一般的な学習データに基づく AI チャット応答に加え、当社情報（マニュアル・約款）に回答できる機能の拡充や、当社と提供価値の変革に取り組む保険代理店への提供を計画している。

○ 事故対応におけるパーソナライズド動画の提供開始 損保ジャパン（23/7/18 ニュースリリース）

- ・ 損保ジャパンはお客さま対応の品質向上を目指し、自動車事故に遭われたお客さま向けにパーソナライズド動画の提供を2023年7月から開始する。米 SundaySky, Inc 社の提供するパーソナライズド動画ソリューションを活用し、顧客にいつでも・どこでも・何度でも視聴いただける動画の提供を行う。
- ・ 損保ジャパンの事故担当者は事故に遭われた顧客に対して、電話での口頭説明やメール・LINE 等のメッセージングツール、書面を通じて保険金請求のお手続きの流れや次契約の保険料への影響等について案内してきた。しかし、自動車保険の等級制度は複雑であり、事故時に提出いただく書類も多いことなどから、お客さまからも説明の方法に関して要望をいただいていた。口頭やテキストだけでは分かりにくい説明を、より顧客にとって分かりやすく案内するための手段を模索しているなかで、パーソナライズド動画の導入を決定した。
- ・ 事故により保険金の請求を検討されている顧客向けに、契約内容に合わせた動画を生成し、メール・LINE 等のメッセージングツールを用いて事故担当者より URL リンクを送る。顧客は手持ちの PC やスマホから動画を視聴いただける。現在、動画の作成対象としているのは、特に顧客にとって分かりにくい「自動車保険の使用における翌年度以降の保険料への影響」についてであり、動画のラインアップは順次増やしていく予定。

**○ 企業の防災・減災対策を支援する「レジリエント情報配信サービス」の提供開始
東京海上日動（23/7/28 ニュースリリース）**

- ・ 東京海上日動は、2021年に国立研究開発法人防災科学技術研究所（以下「防災科研」）と共同出資して設立した I-レジリエンス株式会社（以下「I-レジリエンス」）と連携し、気象や地震の情報をリアルタイムに可視化する「レジリエント情報配信サービス」の提供を開始する。

- ・ 近年、豪雨や台風等の自然災害が多発し、企業における自然災害への対応、特に防災・減災に対する取り組みは、企業が事業を継続し持続的に発展していくうえで不可欠なものとなっており、益々重要性が高まっている。当社と I-レジリエンスは、多岐にわたる防災関連データを活用したサービス開発を進めており、今般「レジリエント情報配信サービス」の提供を開始することとした。
- ・ 本サービスは、GIS（地理情報システム）プラットフォーム上に気象情報や防災情報を取り込み、登録された全国の拠点毎の情報を地図上に可視化するサービスで、主な特徴は以下の通り。
 - ① リスク情報の一元管理：各拠点における風水災や地震等に関する災害情報をリアルタイムに地図上で一覧表示することにより、拠点毎の危険度の一元管理が可能となり、災害による事故発生時の情報収集や初期対応の迅速化に活用できる。自社の拠点に加えて、取引先企業の拠点等を登録することが可能なため、取引先企業への情報提供等にも活用できる。
 - ② アラート通知：拠点の災害による事故発生リスクが高まった際に、リアルタイムにアラート通知を受け取ることができ、企業の被害軽減や事業継続に向けた意思決定・対策に活用できる。
 - ③ 平時の自然災害リスクに関する情報把握：複数の拠点を持つ企業が各拠点の洪水浸水想定区域や土砂災害警戒箇所等の自然災害リスクに関する情報を閲覧することができ、平時の際の情報収集に活用できる。
- ・ サービス利用時に登録できる拠点数やメールアドレス登録数は、原則として拠点登録数 1ID につき、500 拠点まで、メールアドレス登録数は 1 拠点につき、5 人分の登録が可能。
- ・ 当社と I-レジリエンスは、「レジリエント情報配信サービス」の高度化に向けて、災害情報の提供に留まらず、防災科研が保有する研究成果を活用した独自の気象データ等を配信していくことを予定している。また、より実効性の高い防災情報を企業や自治体等の顧客に届けるサービスの開発を進めていく。

○ デジタルで完結する事故受付機能の提供開始 東京海上日動（23/7/31 ニュースリリース）

- ・ 東京海上日動は、SaaS（Software as a Service の略称でクラウドサービスの一つ）型保険システムを活用したデジタル事故受付機能を導入し、2023 年 8 月 1 日から提供を開始する。
- ・ テクノロジーが進展しオンラインを活用したビジネスモデルが普及する中、商品・サービスを購入する顧客の意識は大きく変化しており、オンライン上で提供される商品・サービスに保険商品を組み込み、一つの商品・サービスとして提供する組込型保険（エンベデッド・インシュアランス）が、その利便性の高さから注目されている。
- ・ 従来の当社の仕組みでは、事故が起きた際の保険金請求に必要な事故受付については、電話や東京海上日動マイページを使った連絡が必要となっており、申し込み時のオンラインプロセスとは切り離されていた。
- ・ SaaS 型保険システムを活用したデジタル事故受付機能は、各事業者が提供するアプリやオンラインサービス等の形態に合わせて導入でき、購入者が、保険加入から事故が起きた際の保険金請求に必要な事故受付まで、シームレスにオンライン上で手続きをすることが可能となる。またこれまで事故が起きた際に、事故者の方が補償の対象となるかをメールや FAX 等で保険会社から事業者を確認するケースがあったが、当該情報を SaaS 上で情報連携ができることで効率性の向上が見込まれ、迅速な対応に繋がる。
- ・ 当社は第 1 弾として、株式会社みんなの銀行が運営するデジタルバンクアプリ向けに事故受付機能を導入する。これにより、当社が提供する、みんなの銀行プレミアム会員を対象としたデビットカード決済商品向け「動産総合保険」において、デジタルバンクアプリ上で事故受付まで行うことが可能となる。当該機能は、汎用的に様々な事業者が提供するサービスに組み込むことを前提としており、今後他の保険種目・事業者に幅広く提供を行うことで、組込型保険事業の更なる拡大を目指す。

○ 自動車保険の修理費点検 金融庁、損保や整備業者対象（23/8/16 日経朝）

- ・ 金融庁は損保会社が整備業者に支払う事故車の修理費を点検する。自動車保険の車両修理で、中小の整備業者から物価高を反映していないとの不満が出ているため。
- ・ 損保が不利な条件を押し付けるなど不適切な慣行がなかったかを検証し、年内を目途に報告書をまとめる。今回の調査はビッグモーター問題を受けたものではないが、損保会社と整備業者の不透明な取引慣行はかねて問題となっていた。
- ・ 焦点の一つが事故車を修理する工賃の算出に使う「指数対応単価」の妥当性。損保各社は、対応単価を消費者物価指数（CPI）の変動に応じて改定してきた。一方整備業者は、物価動向を反映しやすい企業物価指数に連動させるべきとの意見が多い。
- ・ 損保側は、保険で賄うのは消費者が負担する修理費のため、消費者の購入するサービス価格の変動を反映するCPIが適当と説明。また整備工場とは直接の委託関係がなく、企業間取引ではないと反論する。
- ・ もう一つの論点是对応単価を決める交渉。交渉を経ずに一方的に対応単価を通知されたなどの声が一部の整備業者から上がっている。損保関係者は、取引先修理工場は数万に及び、全てをまわるのは現実的に難しいと語る。
- ・ 仮に修理費が上がると自動車保険の値上げ要因となる。ビッグモーター問題で、損保にも整備業者にも厳しい視線が注がれている。取引慣行の見直しは最終的に契約者の負担増につながる可能性もあるため、損保は難しい判断を迫られる。

○ 水害マップに支流・下水道 氾濫予測、企業立地に活用（23/8/19 日経朝）

- ・ 政府は大雨や台風による水害に備えるため、大きな川に流れ込む支流や下水道の氾濫による危険性の予測を始める。2025 年度にも、国が公表する「水害リスクマップ」へ大雨の規模別に反映する。地方自治体の水害に強いまちづくりや企業の進出判断に役立てる。
- ・ 国交省は 22 年 12 月から、国が管理する全国 109 の河川について、大雨の規模ごとに被害を分類した水害リスクマップを公表している。降雨規模を 10 年に 1 度、30 年に 1 度など 5 段階に分け、どの地域に水が押し寄せるかを示す。国交省は今回、国管理の 1 級河川に接続する支流や下水道の氾濫リスクを予測してマップに加える。
- ・ 都道府県や市町村から支流や下水道の情報を提供してもらい、想定する降雨量を元にどのくらいの地域に被害が及ぶかを算出する。水害の発生原因は大きな河川だけでなく、そこに流れ込む支流でも逆流して水害を起こす「バックウォーター現象」を招く恐れがある。
- ・ 下水道が氾濫すれば水害は河川の沿岸以外にも広がる。道路上にあるマンホールから水があふれ出て、市街地や住宅街などで局所的に被害が発生するリスクがある。
- ・ 新たな水害リスク予測は自治体にとり、防災インフラの整備や災害時の避難場所の検討など水害を想定したまちづくりを検討するうえで重要。企業も向上や事務所を建設する判断がしやすくなる。

以上