

2017.10. 日本経済研究センター

ベテラン社員に代わりAIが判断支援 ～OJTに頼らず人材を育成

- 講師: 廣中恭明・(株)かんぼ生命保険常務執行役
- テーマ: 「かんぼ生命における AI の取組み～IBM Watson を活用した社員支援」

(要旨)

2014年ごろから FinTech の研究に取り組んできた。その一環で、IBM の AI「Watson」を保険金等の支払審査、およびコールセンターに導入した。背景には人口減少などを踏まえ、現在 6000 人程度の事務処理体制を、しっかりと教育をした上で、将来も確保していけるのか、という危機感があった。

●課題①～保険金等の支払審査

AI の導入により、経験の少ない担当者でも、ベテラン同様の審査を可能とすることを目指した。現在年 250 万件以上にのぼる保険金などの支払審査のうち、およそ3分の2は人が判断している。教育等を受けた約 2000 人の査定担当者があっており、今後の人材の確保に加え、育成が課題になっていた。審査には正確さとスピードが要求される上、多様な約款、日々進歩する医学、法律の知識が必要。難易度が高い案件の場合には、10 年程度の実務経験を要し、経験が浅い担当者は OJT でベテランに質問するなどしつつ、案件を処理し、経験を積み上げていく仕組みだった。

そこで 2015 年秋から Watson で、500 万件の過去事例の「機械学習」を実施。機械学習の精度が 90%程度まで向上したところで、2017 年 3 月から運用をスタートした。機械学習とは AI が、大量のデータからその特徴を認識し、自ら判断ルールを作り、自動的に判断していくこと。支払審査の場合、Watson は診断書や請求書を読み取り(自然言語処理)、あらかじめ学習したデータと判断ルールに基づいて、どう審査すべきかを推定したり、判断に役立つ過去の類似事例を示したりする。

AI に審査を任せるのではなく、経験の浅い担当者でも Watson のサポートを得ることで、効率よく多くの案件を処理できるようになり、処理を積み重ねることで自身のスキルも向上させていく。担当者には好評で、「スゴイ先輩が職場に入った感じ」「新人でも相手が AI なら気兼ねなく質問でき、実務を身につけるのも速くなる」といった声があがっている。今後も機械学習を継続して一層精度を上げ、支払のスピードアップや品質向上、働き方改革、人材育成などにつなげていく予定だ。



●課題②～コールセンター

年 100 万件以上の問い合わせを受けるコールセンターの業務にも、4月から Watson を導入した。お客さまからの問い合わせに、丁寧、正確、迅速に対応するには、幅広い知識が求められる。金融業の中でも生保のコールセンターは、保険契約者・被保険者・保険金受取人の関係など、難易度が高いといわれる。また寄せられた情報を分析して経営に生かすにも、手入力でお客さまとのやり取りを記録していたので、時間と手間がかかっていた。

Watson は電話の音声を認識し、テキスト化した上で内容を把握して、素早く適切な FAQ を提示するほか、やり取りの記録を要約する。経験が少ないオペレーターもベテラン同様、スムーズな対応ができ、お客さま対応の品質が向上するほか、正確な記録と深い分析を商品開発などに生かしたり、能率向上・働き方改革に結び付けたりすることを狙っている。

●今後の展開

Watson について今後は、1日約 1 万7千件問い合わせがある郵便局のヘルプデスクへの導入などを検討している。郵便局でのバーチャルアシスタント(顧客対応支援)、ビッグデータと組み合わせた商品開発への活用などもありうるだろう。

支払審査のような、将来の人手不足や人手によるミスが懸念される分野、またコールセンターのような繁閑の差が激しい分野では、先端テクノロジーを導入する効果が期待できる。特に AI は、従来の勘定系システムと違って、人手による作業を代替するものではなく、機械学習を続けることでさらに精度が向上していき、進化した AI を使うことで人もさらに学習できる。

OJT に頼っていた人材育成の質を向上するほか、人材を単なる事務処理から、判断・企画の業務にシフトさせることに役立つと思う。また熟練者の知見が必要な領域は AI で、定型業務は RPA(ロボティック・プロセス・オートメーション)で、といったふうにテクノロジーを使い分けることで、一人当たり生産性を上げていけるのではないかな。

(略歴)2013 年 株式会社かんぼ生命保険執行役。2016 年から現職。

・日時:2017 年 10 月 12 日(木)10:00~11:30

・会場:日本経済新聞東京本社 716 会議室

・出席者:鶴光太郎・慶応義塾大学教授／森川正之・経済産業研究所副所長／滝澤美帆・東洋大学教授／伊藤禎則・経済産業省産業人材政策担当参事官室長／木村拓也・同産業人材政策室室長補佐／堀達也・同室長補佐／白石紘一・同室長補佐／柿木英人・日本経済新聞社執行役員特別企画室長／瀬能繁・同編集委員兼論説委員／佐俣桂子・日経リサーチコンテンツ事業本部副本部長／高木伸治・日本経済研究センター事務局長／佐藤恭子・同事業本部長

問い合わせは事業本部 (03-6256-7753)

※本稿の無断転載を禁じます。詳細は総務本部までご照会ください。

公益社団法人 日本経済研究センター

〒100-8066東京都千代田区大手町1-3-7 日本経済新聞社東京本社ビル11階

TEL:03-6256-7710 / FAX:03-6256-7924