

2023年2月1日
損害保険ジャパン株式会社

火災保険金支払い領域における AIによる建物の自動損害算定システムの導入

損害保険ジャパン株式会社(取締役社長:白川 儀一、以下「損保ジャパン」)は、東大発スタートアップの技術を使い、AI(人工知能)による建物自動損害算定システムについて、2023年7月からサービスを展開します。

1. 提携の背景と目的

近年、地震、台風・豪雨等による洪水などの被害が多数発生しており、被災されたお客さまの生活再建を支える役割を担う損害保険会社には、より迅速な対応が求められています。

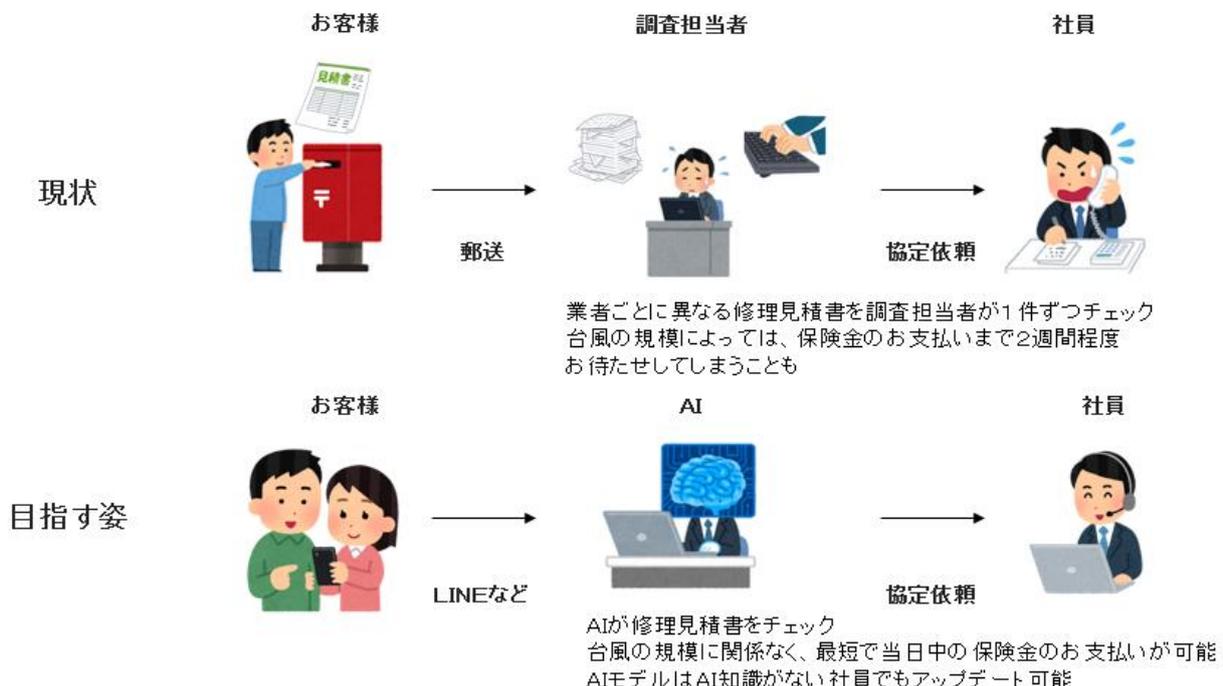
損保ジャパンは、これまで大規模災害発生時の調査員の適正配置^{※1}や SNS を活用した水災被害状況分析・被害推定システムの導入^{※2}、アプリで早期に保険金の目安がわかる「SOMPO水災サポート」の提供^{※3}など、デジタル技術を積極的に活用し、災害時にお客さまをお待たせすることのない迅速な保険金のお支払いを目指してきました。

一方で、火災保険における建物の保険金の支払業務のうち、修理見積書を確認して損害額を算定する業務は、その専門性の高さから損害保険登録鑑定人(以下「鑑定人」)などの社外の専門家による手作業で行ってきました。

具体的には、業者ごとに形式が異なる建物の修理見積書と被害写真を鑑定人等の調査担当者が1件ずつ確認する必要があるため、台風等で保険金請求が集中した場合は、保険金のお支払いまでに平均2週間を要するといった課題がありました。

このたび、「SOMPO建物 AI 見積り判定」を開発することで、人の手で行ってきた損害額の算定業務の一部を自動化し保険金の支払い所要日数の短縮を図ります。SOMPOが掲げるパーパス「安心・安全・健康のテーマパーク」により、あらゆる人が自分らしい人生を健康で豊かに楽しむことのできる社会を実現するのとおり、被災されたお客さまの一日も早い生活再建のために、本システムによるスピーディな保険金のお支払いを目指します。

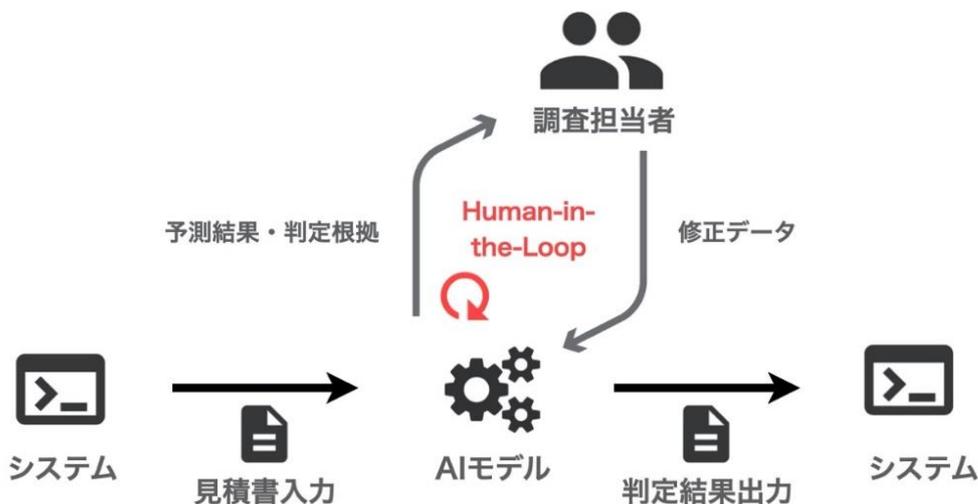
この実現のため、最先端 AI 技術について深い知見を持つ東京大学鳥海研究室発のスタートアップである株式会社 TDAI Lab(代表取締役社長:福馬智生、以下「TDAI Lab」)の技術を使います。TDAI Labは、過去には国際スポーツ生中継のリアルタイム翻訳を成功させるなど、AI システム構築に多くの実績がある日本屈指の東大発 AI スタートアップです。



2. 「SOMPO建物AI見積り判定」の特徴

当システムはお客様が提出された修理見積書をAIが読み取りデータ化します。その後、さまざまな記載がある見積書の表記のゆらぎについてAIが判断し、従来、専門的な知識と照らし合わせて調査担当者が行っていた保険金支払額の算定を、AIが行います。

当システムには、Human in the Loop(以下「HITL」)という最新の仕組みを導入しています。HITLはAIによる推論と人手での修正を組み合わせることでアウトプットを生成します。また、人からAIへのフィードバックを自動で行うことで、AIモデルは逐次的に学習するため、使うにつれて持続的にモデル精度が向上していくといったメリットがあります。



3. 今後の展開

今後は対象の種目を順次拡大し、通常事案でもより一層の早いお支払いを実現します。

また、事故に遭われたお客様に更なる安心をお届けするため、今後もさまざまなデジタル技術を積極的に導入し、これまでにない革新的かつ高品質な事故対応サービスを提供していきます。

※1 大規模自然災害発生時の早期保険金支払いを実現

https://www.sompo-japan.co.jp/-/media/SJNK/files/news/2022/20220812_1.pdf

※2 SNSを活用した水災被害状況分析・被害推定システムの開発

https://www.sompo-japan.co.jp/~media/SJNK/files/news/2020/20210107_3.pdf

※3 床上浸水時の保険金自動算定サービスの開始

～お客様ご自身で撮影した画像により浸水高を自動測定し、概算の保険金を提示～

https://www.sompo-japan.co.jp/-/media/SJNK/files/news/2020/20210120_1.pdf

以上