

2022年8月12日
損害保険ジャパン株式会社

大規模自然災害発生時の早期保険金支払いを実現 ～Palantir社のプラットフォームを活用したDX～

損害保険ジャパン株式会社（代表取締役社長：白川 儀一、以下「損保ジャパン」）は、Palantir Technologies Japan 株式会社（代表取締役 CEO：檜崎 浩一、以下「Palantir」）と株式会社 ABEJA（代表取締役 CEO：岡田 陽介、以下「ABEJA」）の3社で大規模自然災害発生時の業務オペレーションの改善を目的とした「災害対応プロジェクト」を2022年4月に組成し、大規模自然災害の事故・保険金データの収集・統合と、アプリケーションの構築を開始しました。保険金支払業務のDXによりオペレーションを大幅に効率化させることで、早期の保険金支払いにつなげていきます。

1. 背景

大規模自然災害が発生した場合、被災地に災害対策本部を設置し、全国から職員等を集め、損害の調査や保険金のお支払い業務の体制を拡充し対応していたため、体制構築や業務の習熟等に一定の時間を要していたことから、早期の体制構築や業務効率化を図ることで、これまで以上にお客さまへの早期保険金支払いを実現するため、業務オペレーションの改善の検討を開始しました。

2. 「災害対応プロジェクト」の概要

2022年3月16日に発生した福島県沖地震をきっかけに、「災害対応プロジェクト」を2022年4月に組成しました。

損害調査に必要な情報が複数のシステムに分散しているために要する書類の印刷や仕分けの手間、お客さま宅を効率的にお伺いするための差配管理業務など多くの労力と時間が必要でした。

今回、Palantirのプラットフォームである Foundry を活用して、これらの散在するデータを1箇所に収集・統合し業務プロセスに合わせて再構築することで業務を効率化するアプリケーション（以下「本アプリケーション」）を約2週間という期間で開発し、4月末から約2か月間にわたって宮城県での災害対策本部で実用性を検証するトライアル（以下「本トライアル」）を実施しました。業務オペレーションの大幅な改善により、約2か月間の本トライアルで全体の約21%の事務の効率化を実現しました。これにより、お客さまの保険金の受け取りが3～4日早くなると見込まれます。

3. 今後の取組み

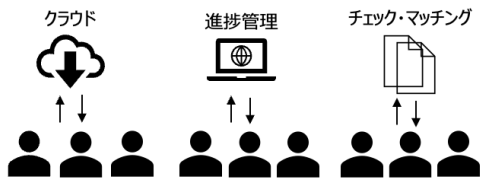
今回効果が実証された地震だけでなく、風災、ひょう災、水災、雪災など他の自然災害発生時にも使用できるよう本アプリケーションを改良することで、災害対策本部での活用を想定しています。今後、災害対策本部を設置する際には、本アプリケーションなどさまざまな技術を活用することなどにより早期に保険金をお届けすることで被災されたお客さまの一日も早い生活再建に寄与し、「安心・安全・健康のテーマパーク」により、あらゆる人が自分らしい人生を健康で豊かに楽しむことのできる社会を実現する」という「SOMPOのパーパス」を実現していきます。

【イメージ】 Palantir・ABEJA との協業によるオペレーションの改善例

- ・宮城災害対策本部で本トライアルを実施しデータ統合による人手の作業を削減した。
- ・人手の作業を本アプリケーションで代替えることで事務ミスの低減など業務精度が向上した。
- ・地震のほか、風災・ひょう災、水災、雪災においても同様に活用できるように改良を開始した。

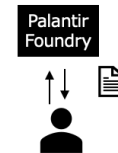
立会調査の書類の印刷

Before



立会調査に必要な書類を複数のシステムから印刷し、建物構造や調査エリアごとの仕分けや書類の事前チェックを人の手で実施。

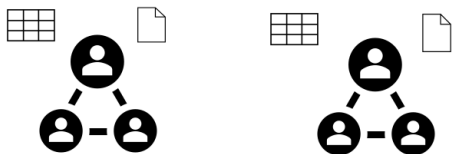
After



立会調査に必要な書類を、複数のシステムから抽出したデータで作成し、A4一枚に統合。建物構造や調査エリアの仕分け、書類の事前チェックを自動化。

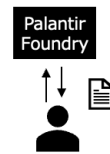
立会調査の調査員への差配

Before



調査内容の難易度、効率のよい訪問ルート等を人が勘案し立会調査員への差配を実施。

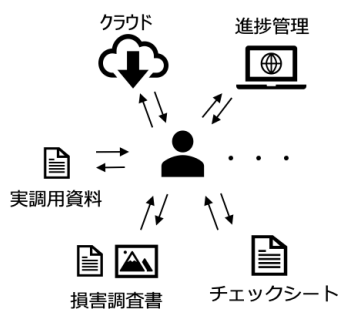
After



調査内容の難易度、効率のよい訪問ルート等の検討を自動化し、立会調査員への差配を効率化。

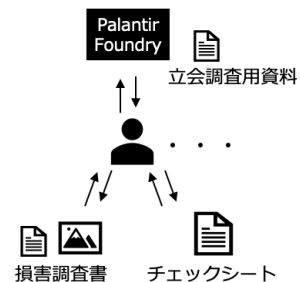
保険金支払い書類の点検

Before



複数の帳票やシステム、損害調査書を確認しながら担当者が保険金支払い書類のすべての項目を点検。

After



書類点検項目データを統合。書類点検を自動化し、損害調査書の点検や不備解消のみを人が実施。

以上