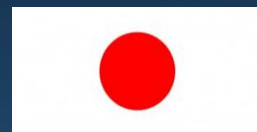


AIと人： 保険での相乗効果

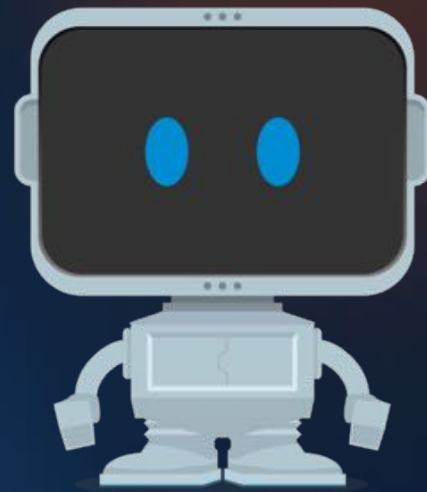


AI in 保険



コンピュータの 得意分野

反復的なタスク
数学
データマニピュレーション
並列処理



いま主流のベストプラクティス

- ロボアドバイザー
- 自動引受
- 保険金請求の優先順位付け
- 疑わしい取引の検知
- レコメン、クロスセル、アップセル



ロボアドバイザー

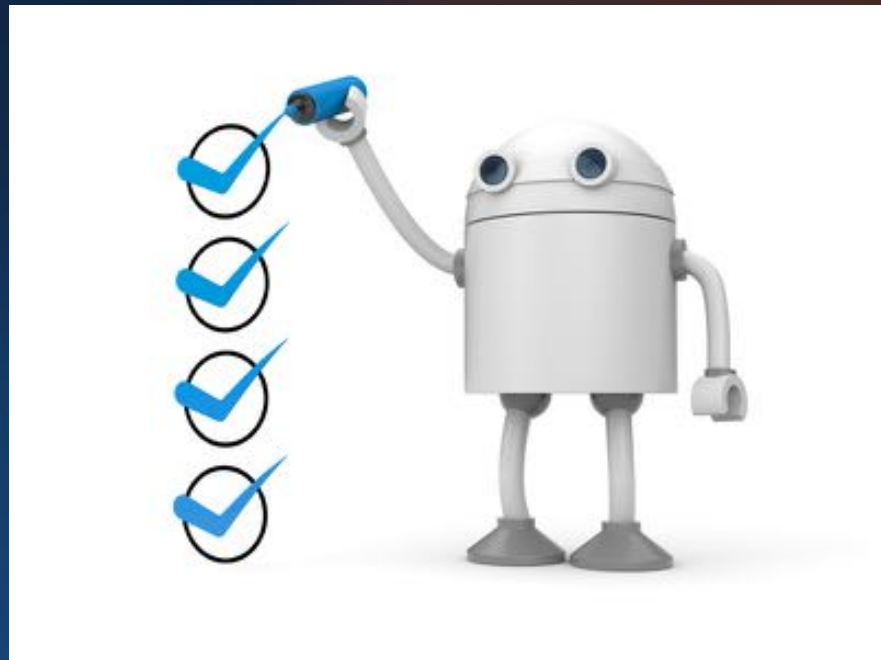
客観的で個別化された
保険商品のレコメンド



自動引受

保險見積申請:

標準
準標準
拒否



保険金請求の 優先順位付け

即時支払いか、人による調査が必要か、
自動的にフラグ付け



疑わしい取引の検知: 不正 & アンチマネー ローンダリング

見積申請や保険金請求が
特別な審査を必要とするか
自動的にフラグ付け



レコメン、 クロスセル、 アップセル

個々の顧客の特性に合わせて最適化された
マーケティングキャンペーン



急速にベストプラクティスになりつつあるもの

- 次のベストアクション
- スマートカスタマーダッシュボード
- 重複顧客レコード
- もめごと



次の ベストアクション

顧客とリードへの、コンテンツとタイミン
グの両方が個別化した、魅力的なコミュニ
ケーション



スマート カスタマー ダッシュボード

顧客確認 Know Your Customer (KYC) :

チャーン (離脱) の確率
レコメン (次のベストオファー)
ネットプロモータースコア (NPS)
顧客生涯価値 (カスタマーLTV)

The screenshot displays a customer dashboard with the following sections:

- Navigation:** 'Previous' and 'Next' buttons at the top.
- Profile Information:** A circular profile icon and a table with fields: Name (Hester Stewart), Age (34), Gender (Female), State (Colorado), and a 'More' link.
- Product Information:** A table with fields: Subscribed (01/23/2017), Current Offer (Medium), Previous Offer (Medium (Trial)), Last Paid (03/16/2017), Referred (Yes), and a 'More' link.
- Churn Dashboard:** A section titled 'Churn Dashboard' powered by DataRobot, showing: Risk (High (78%)), Reason ('Competitor pricing'), Potential Loss (\$3,700), and Recommend Offer (Small). A green 'Send Offer' button is located at the bottom.

重複顧客レコード

例えばわずかに違う名前のスペルや住所など、重複していると考えられる顧客レコードにフラグ付け



もめごと

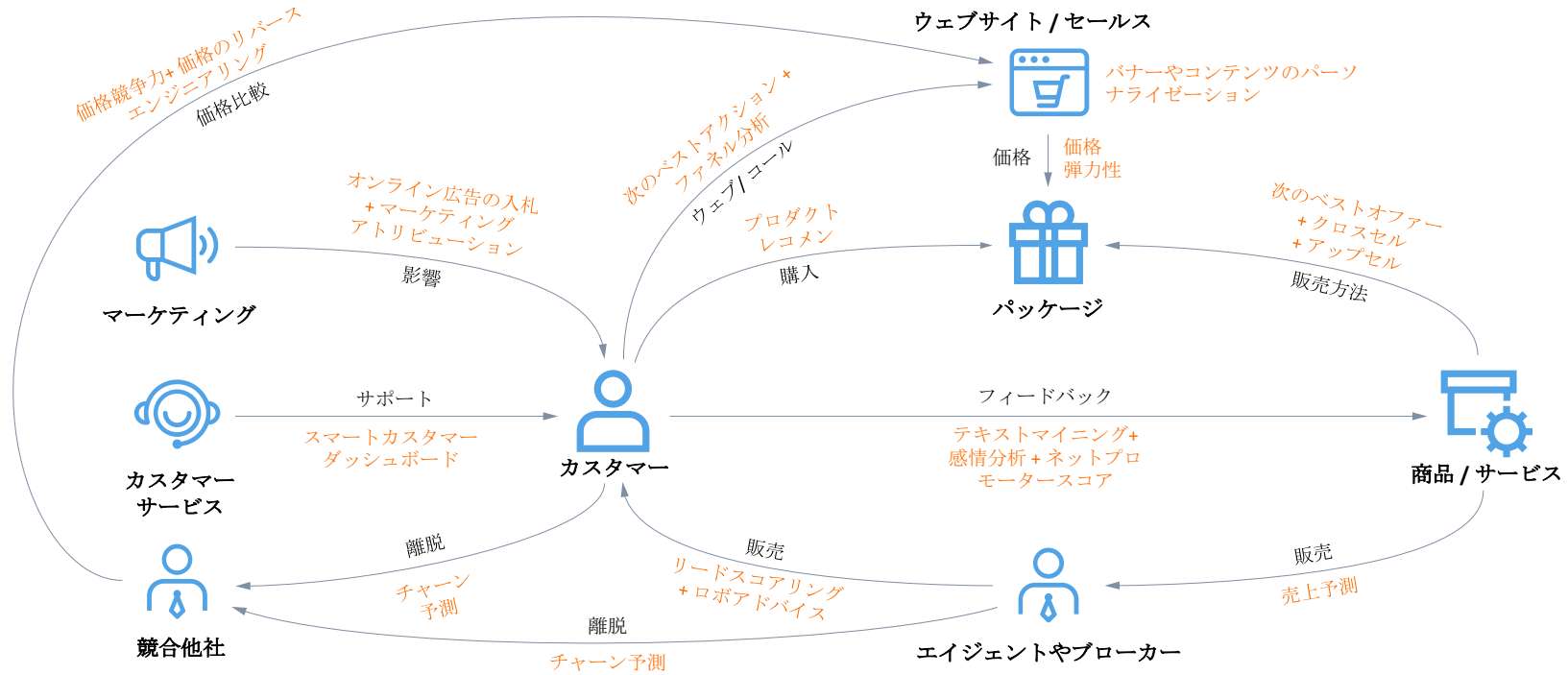
どのもめごとが訴訟になるか
どのもめごとが交渉で解決できるか



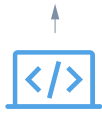
AIドリブンな保険会社

戦略

ロジスティクス



サポート



IT

セキュリティ
+ CRM / 顧客LTM
+ 重複レコード検知



人事

退職予測
雇用と維持



リーガル

不正検知
+ もめごとの発展



ファイナンス

フォーキャストイング
+ 自動承認



オペレーション

自動化



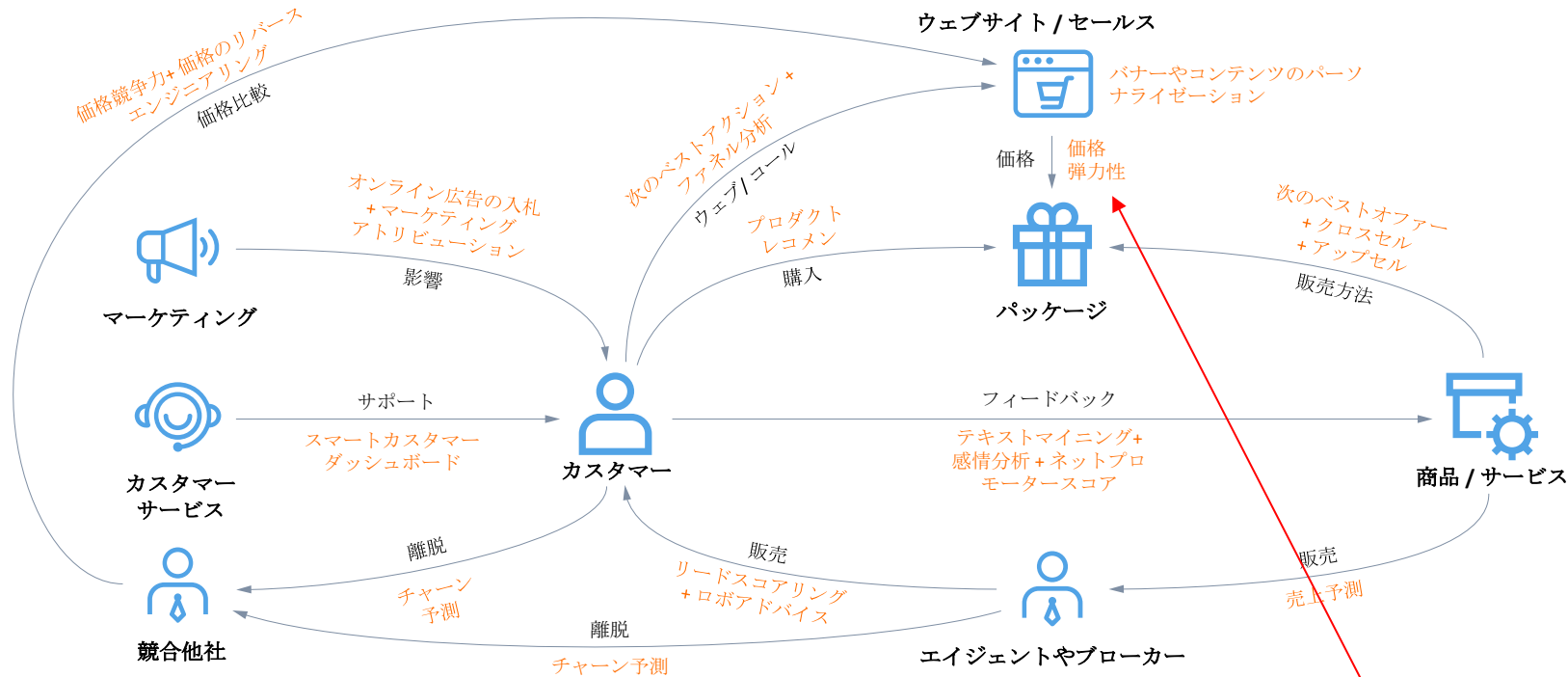
リスク管理

リスクスコアリング
+ 引受
+ 疑わしい取引
+ 支払準備金

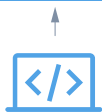
パーソナルキャリアジャーニー：アクチュアリーからデータサイエンティストに

戦略

ロジスティクス



サポート



IT

セキュリティ
+ CRM / 顧客LTV
+ 重複レコード検知



人事

退職予測
雇用と維持



リーガル

不正検知
+ もめごとの発展



ファイナンス

フォーキャスト
+ 自動承認



オペレーション

自動化



リスク管理

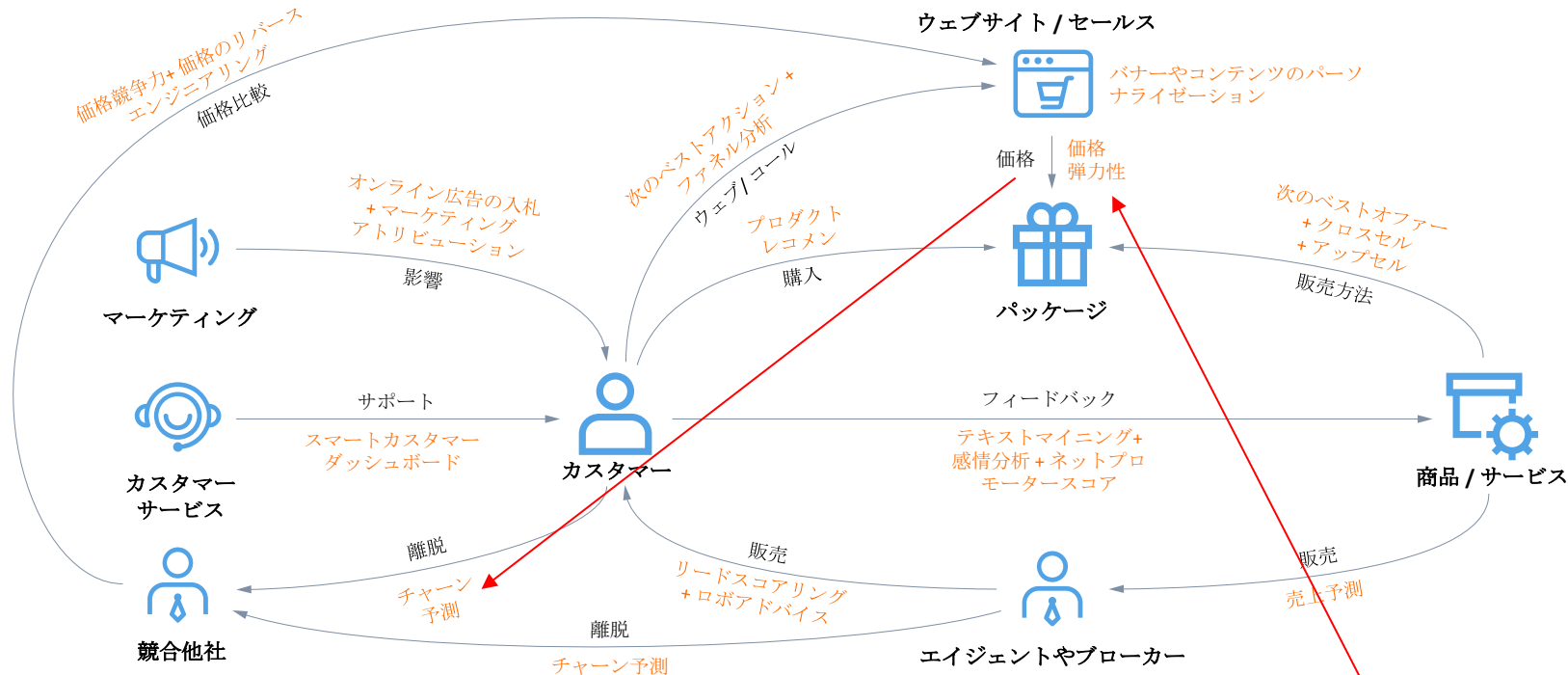
リスクスコアリング
+ 引受
+ 疑わしい取引
+ 支払準備金

アクチュアリー
の課題

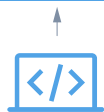
パーソナルキャリアジャーニー：アクチュアリーからデータサイエンティストに

戦略

ロジスティクス



サポート



IT

セキュリティ
+ CRM / 顧客LTV
+ 重複レコード検知



人事

退職予測
雇用と維持



リーガル

不正検知
+ もめごとの発展



ファイナンス

フォーキャストイング
+ 自動承認



オペレーション

自動化



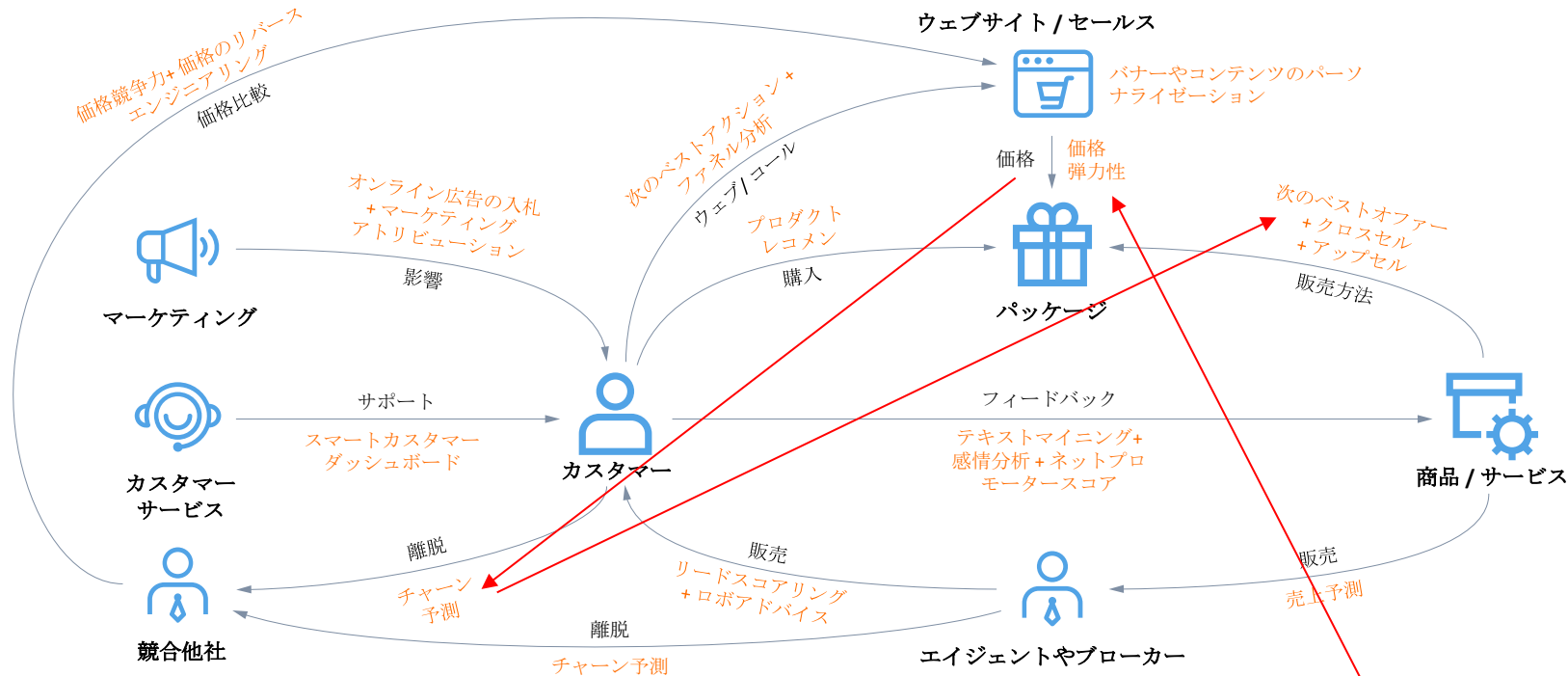
リスク管理

リスクスコアリング
+ 引受
+ 疑わしい取引
+ 支払準備金

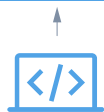
アクチュアリーの課題

パーソナルキャリアジャーニー：アクチュアリーからデータサイエンティストに

戦略
ロジクス



サポート



IT

セキュリティ
+ CRM / 顧客LTV
+ 重複レコード検知



人事

退職予測
雇用と維持



リーガル

不正検知
+ もめごとの発展



ファイナンス

フォーキャスト
+ 自動承認



オペレーション

自動化



リスク管理

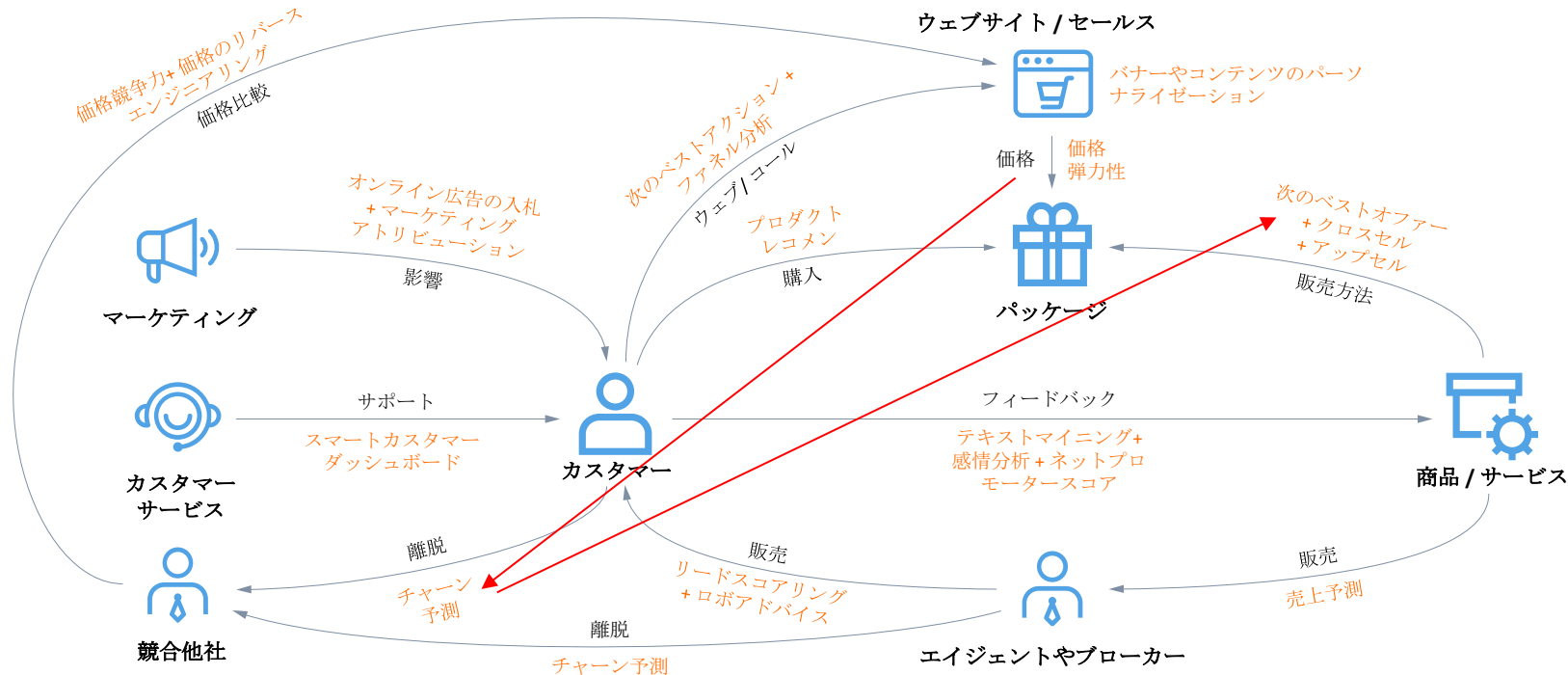
リスクスコアリング
+ 引受
+ 疑わしい取引
+ 支払準備金

アクチュアリーの
課題

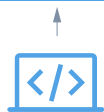
パーソナルキャリアジャーニー：アクチュアリーからデータサイエンティストに

戦略

ロジスティクス



サポート



IT

セキュリティ
+ CRM / 顧客LTV
+ 重複レコード検知



人事

退職予測
雇用と維持



リーガル

不正検知
+ もめごとの発展



ファイナンス

フォーキャストイング
+ 自動承認



オペレーション

自動化



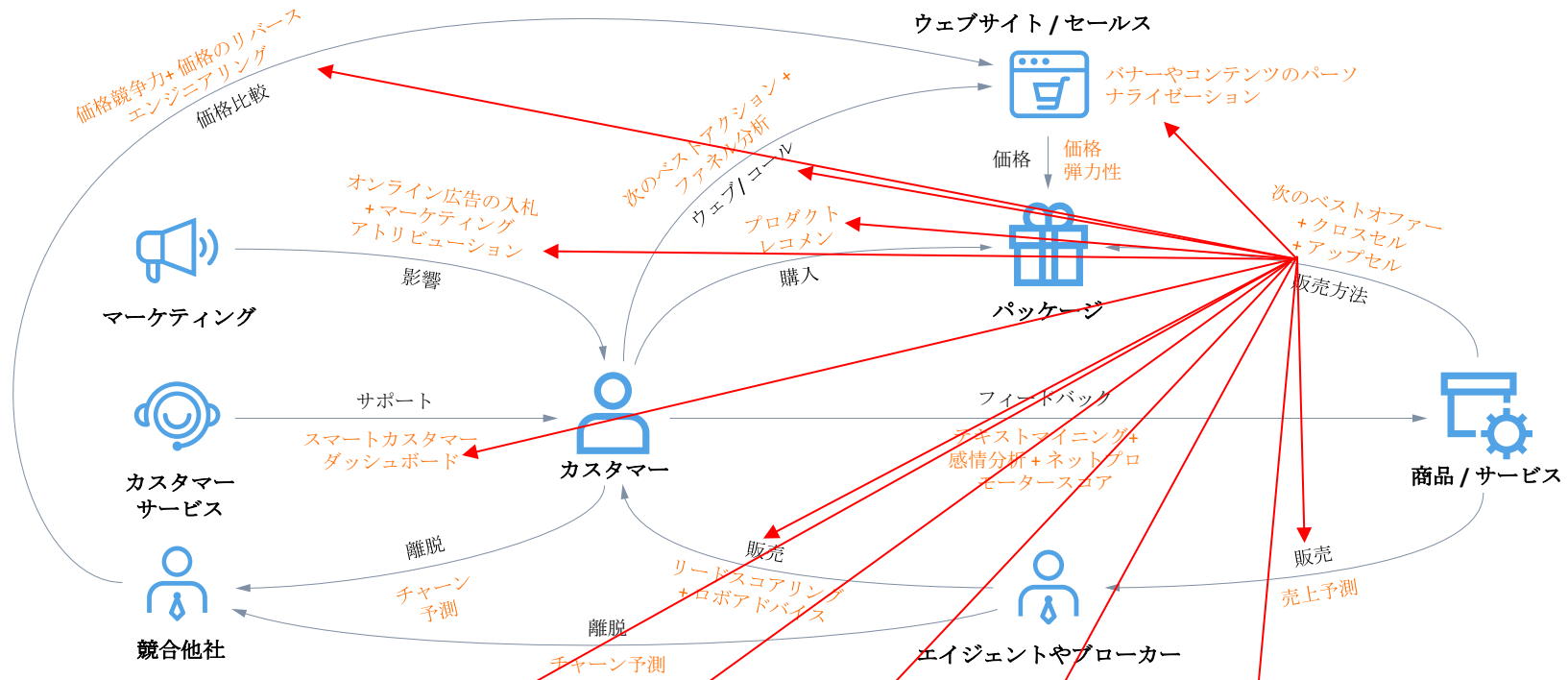
リスク管理

リマックスコアリング
+ 引受
+ 疑わしい取引
+ 支払準備金

アクチュアリーの課題

パーソナルキャリアジャーニー：アクチュアリーからデータサイエンティストに

戦略
ロジスティクス



リスク管理
リスクスコアリング
+引受
+疑わしい取引
+支払準備金
アクチュアリーの課題

人の役割 in 保険



人間の 得意分野

コミュニケーションとエンゲージメント
文脈理解と一般知識
創造性
共感



顧客が人を求める時 とは...

「人間は生まれつき社会的な生き物であり、
互いに見たりやりとりすることで
感情的価値を得る」

ソース: <https://hbr.org/2018/02/the-parts-of-customer-service-that-should-never-be-automated>



銀行からの教訓

研究によると「銀行の顧客が、人がいる窓口よりもATMを多く使用すると、銀行全体の満足度が低下する」ということがわかりました。

よーす: <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1937-5956.2010.01151.x/abstract>



AIと人の相乗効果 in 保険



トランザクションと 処理にAIを使用

日常的、
ハイボリューム、
そして予測可能な仕事を
AIに任せる



人間スタッフの 効率化のために AIで優先順位付け

AIが困難な判断を人に委ねるかたち

よくある日常的なプロセスでは、
AIに任せることで
迅速なソリューションを提供



ヒューマンインタラクションの促進

顧客を押しつけるように：
「パスワードの更新は1を、プレミアム支払いは2を...」はダメ

顧客に、人とコンタクトするオプションを
はじめから与え、その人に、スマートカスタマーダッシュボードなど、AIを駆使した知識を与える



人が関与する ワークフローの強化

テクノロジーが人のやりとりの邪魔にならないように、プロセスをスムーズに

AIが人が見るものを絞り込む

どの人が自分を援助しているか、プロセスのステータスなどが顧客に見えるように



スタッフと顧客が 互いを見えるように

感情的な問題の時は特に

迷惑メールを主な通信回線にしないように



保険の仕事と雇用を リエンジニアリング



ソフトスキルと コモンセンスの高い スタッフを雇用

手続き型スキルではなく



スタッフのKPIや 仕事内容を 顧客の関与重視に

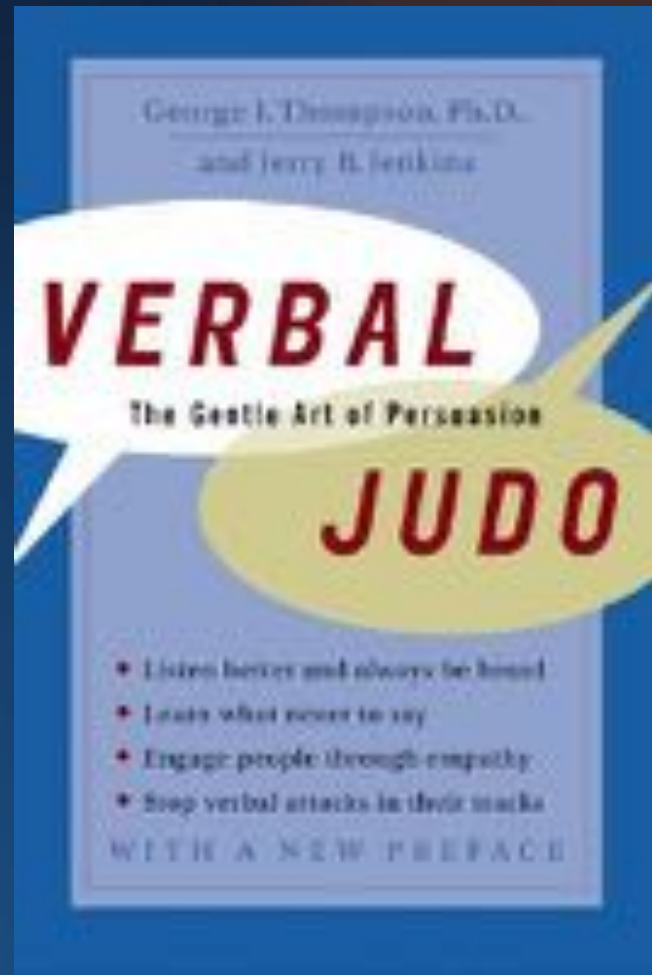
完了したケースの数ではなく



アンダーライター

鍵となるスキル

- コモンセンス
- Verbal judo (交渉力)



損害サービスの マネージャー

鍵となるスキル

- 同情
- Verbal judo (交渉力)



アクチュアリー

鍵となるスキル

- 好奇心
- コミュニケーション力
- 予測を意思決定につなげる力



サマリー



ヒューマンタッチ

以下のことができるように
人を解放しよう：

- 顧客にソフトスキルの使用
 - 常識の適用
 - 新しい解決策の作成
- 新しいアイデアの伝達
 - 売上と利益の生成



人間のスタッフは、AIが得意とする日常的で繰り返しの仕事から解放され、人だけが得意とする仕事に集中できると、より価値を出し、生産的になる





質問



Colin Priest
Senior Director of Product Marketing
DataRobot
colin@datarobot.com

コリンプリースト
プロダクトマーケティング
シニアディレクター

