㈱シナモン

「保険業界におけるＤＸ推進」テーマにセミナー開催

第一生命岩元氏が成功事例を披露

㈱シナモンはこのほど、「導入事例から学ぶ！保険業界におけるＤＸ推進」と題したオンラインセミナーを開催した。近年多くの企業がデジタルトランスフォーメーション（ＤＸ）の取り組みを加速させており、企業内でのＤＸ推進に際して他社の成功事例を知ることの重要性が高まっている。そういった背景からセミナーでは、第一生命のＤＸ推進担当者を招き、同社のＤＸの取り組みとプロジェクトの進め方などについて焦点が当てられた。当日は保険会社の経営層から一般社員まで２３０人が聴講した。

セミナーの開催に先立ち、シナモンの平野未来代表取締役社長ＣＥＯが、同社の事業概要について説明。同社では、「ＡＩ×データを活用した事業運営・刷新・創造が未着手」「一部の簡易業務にＡＩを導入している」といった経団連が定義する「ＡＩ Ｒｅａｄｙレベル１～２」の企業を「レベル５」に押し上げるためのサービスやソリューションを提供しているとした。

また、ＤＸの推進には、企業が保有するデータの約80％を占める「非構造化データ（請求書などの紙帳票やエクセルファイルなど）」を解析することが必要不可欠だとして、同社は非構造化データを構造化し、意味あるデータとして活用できるＡＩソリューションを提供しているとした。

具体的な事例として、某証券会社において営業電話をＡＩでテキスト化し、アポ取りや提案などに分類するとともに顧客に対する営業社員の回答を抽出して成績の良い営業社員と成績の良くない営業社員との差分を可視化したことにより、どの営業社員も顧客からの質問に適切に回答できるようになり、生産性の向上につながった事例を説明した。

最後に、平野氏は同社の強みとして、ベトナム・台湾のトップクラスの大学から選抜した優秀な人材を安定的に確保する仕組みを構築していることや、現在１００人のＡＩリサーチャーが在籍していることを紹介した。

ＲＰＡ・ＡＩ―ＯＣＲで生産性向上

続いて登壇した第一生命事務企画部事務企画課の岩元慎弥マネージャーは「ＲＰＡ×ＡＩ×人による生産性向上」と題し、ＲＰＡやチャットボット、ＡＩ―ＯＣＲの導入による照会対応や事務オペレーションの自動化の取り組みについて解説した。

第一生命グループでは、２０１８年度から推進している中期経営計画「ＣＯＮＮＥＣＴ２０２０」の中で、イノベーション創出による成長とデジタル化によるオペレーション改革を掲げ、ＤＸを重点課題に位置付けて取り組んでいることを説明。その第１弾として20年３月から社内向けチャットボットを全社で活用しているとし、年度内には顧客向けにリリースする見込みだと語った。

ＲＰＡの開発・運用ルール整備については、事務企画部が管理部門となり、関連所管と連携しながらスキル育成開発（新規・保守）などを行っているとした。具体的には、各部門にはＲＰＡ推進役としてＲＰＡアンバサダーを設置し、事務企画部が開発概要書作成の支援などを行いながら、現場主導でＲＰＡ化案件の選定を推進している。チャットボットでは、実際に使用した社員から、「顧客からの声にすぐ回答できた」「ほんのささいな事でも気軽に聞けるので、大変助かっている」などの声が寄せられていることを紹介した。

続いて、岩元氏はＤＸ推進の第２弾の取り組みである「ＡＩ―ＯＣＲ技術を活用した自動化範囲の拡大」について解説し、ＡＩ―ＯＣＲにより残存する紙ベースの帳票を自動化し、生産性向上を図ったとした。一方、ＡＩ―ＯＣＲの読み取り精度は１００％ではないため、確信度が低いとＡＩが判断したものだけ人が確認・補正する方法を採用することで、業務効率化を図っていることを詳説した。

セミナーの最後のセクションでは、平野氏と岩元氏が視聴者からの質問に答える機会が設けられた。

特に視聴者から多く寄せられた「導入・開発にかかる時間と予算不足の課題」に対して岩元氏は、「ＤＸ推進のためには導入するＡＩソリューションの精度の高さが重要となる」と述べるとともに、「導入のための工数をはっきりさせて、コスト削減だけではなく、会社全体の生産性向上にどの程度寄与するかを意識することが大切だ」とまとめた。