

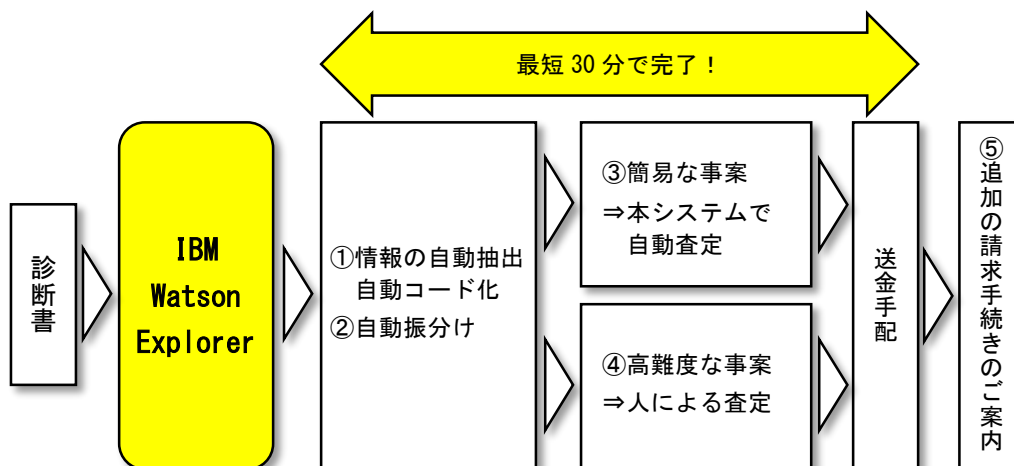
「IBM Watson Explorer」を活用した給付金支払査定システムを構築 ～高度な分析により、給付金支払のさらなる迅速化及び業務効率化の実現～

朝日生命保険相互会社（社長 木村 博紀）は、給付金支払のさらなる迅速化及び業務効率化を目的に、日本アイ・ビー・エム株式会社が提供する「IBM Watson Explorer」を活用した新たな給付金支払査定システムを、平成 30 年 1 月より稼働いたしました。

本システムは、診断書等の書面から支払査定に必要な情報を自動的に抽出、コード化のうえ、査定の簡易な事案については査定判断及び送金手配まで自動で行うものです。これにより、お客様からの給付金のご請求について、診断書等の情報が到着後、最短 30 分程度で支払査定と送金手配が完了します（従来の平均は 2.4 日）。また、査定工程における人の関与を極小化して業務の効率化を図り、朝日生命で取り組んでいる「働き方改革」を促進してまいります。

朝日生命は、今後も本システムの精度向上を図り、査定から支払まで人を介さず自動で行う「自動査定・支払」の割合を増やしていくことで、支払に要している日数の短縮をすすめ、さらなるお客様サービスの向上に努めてまいります。

<本システムを活用した給付金支払査定イメージ図>



<本システムの概要>

①支払査定に必要な情報の自動抽出及び自動コード化

診断書の記載内容から支払査定に必要な情報（傷病名、手術名、入院情報等）を抽出し、該当するコード情報を自動で導きます。

従来は、人が診断書の記載内容を読み取り、該当するコードを複数の候補の中から判断していましたが、本システムにより正確かつ即時のコード化を実現しました。

②査定の簡易な事案と高難度な事案に自動で振り分け

自動コード化された事案は、本システムが即時に査定の簡易な事案と高難度な事案に自動で振り分けます。

従来は、事案の内容にかかわらず全て人を介して支払査定を行っていましたが、査定内容に応じた業務フローの構築が可能となりました。

③査定の簡易な事案は、送金手配まで自動で実施

査定の簡易な事案については、送金手配まで人を介さず自動で行います。対象事案は、支払査定部門に診断書等の情報が到着後、最短 30 分程度で支払査定と送金手配が完了します（従来の平均は 2.4 日）。

④査定者が高難度な事案の査定に専念することが可能に

高難度な事案については従来通りに人が査定判断をしています。本システムの導入により、査定者が高難度な事案の査定に専念できるようになりました。また、高難度な事案の査定にあたって留意すべき事項を本システムがガイダンス表示し、人の査定判断をアシストします。

⑤追加の給付金請求の有無を本システムが判断

診断書の記載内容から、追加で通院や入院・手術の給付金をご請求いただける可能性を本システムが判断し、お客様への請求手続きのご案内につなげていきます。

以 上

※IBM Watson Explorer は構造化および非構造化データを分析し、探している情報や隠れた知見を提供することで、ユーザーのより良い意思決定を支援するコグニティブな検索・分析プラットフォームです。

*本ニュースリリースは、朝日生命保険相互会社、日本アイ・ビー・エム株式会社の共同ニュースリリースです。重複して配信される場合がありますことをご了承願います。