

2017年3月24日  
損保ジャパン日本興亜ひまわり生命保険株式会社  
日本アイ・ビー・エム株式会社

## 保険金・給付金等支払業務への「IBM Watson Explorer」の導入 ～迅速なお支払い手続きを目指して～

損保ジャパン日本興亜ひまわり生命保険株式会社（社長：高橋 薫、以下「損保ジャパン日本興亜ひまわり生命」）は、日本アイ・ビー・エム株式会社の支援により、「IBM® Watson Explorer」導入に向けた実証実験を2017年3月に終わりました。その結果を受け、2017年度中に保険金・給付金等の支払業務への本格活用を開始する予定です。

これにより、今後は、保険金・給付金等の「自動支払」の実現を通じて、現状では平均約3営業日程度かかる支払までの所要期間をさらに短縮し、お客さまから受付したご請求\*の約30%を当日中にお支払い手続きすることを目指します。

※医療機関への確認が必要なご請求等を除きます。

損保ジャパン日本興亜ひまわり生命は、「今までにない新たな価値を提供することにより、日本一イノベティブな生命保険会社」となることを掲げ、お客さまが健康になることを応援する「健康応援企業」への変革を目指しています。これまでも支払業務の適正性・迅速性の確保に継続的に取り組んでおり、すでに診断書等の情報をデータ化し、支払業務の担当者へ注意喚起を促すシステムを導入していますが、今般「IBM Watson Explorer」の機能を追加し、支払業務システムを刷新します。

### ■新しい支払業務システムの主なポイント

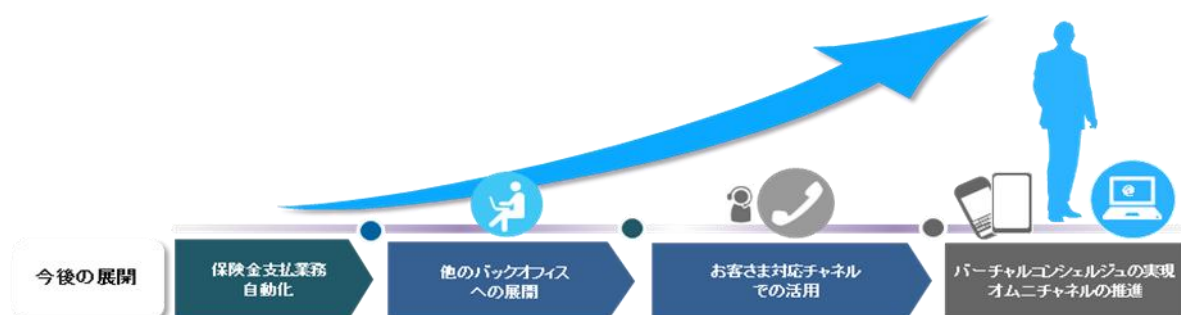
以下により、これまで複数名で複層的に行っていた支払工程を効率化することで、お客さまへより迅速な保険金・給付金等のお支払いを実現します。

- ▶ 請求時に提出された診断書等に記載された傷病名、手術名を約10,000種類に及ぶコードから最適なコードを自動で付与し、担当者の判断を支援する。
- ▶ 事案毎の認定の難易度を判定し、その難易度に応じた業務フローを構築する。
- ▶ 過去の支払結果を継続的に学習することにより担当者の経験やノウハウを蓄積し、より認定の精度を向上させる。

### ■「IBM Watson Explorer」の将来的な展開

損保ジャパン日本興亜ひまわり生命は、「IBM Watson Explorer」の技術を保険金・給付金等支払業務と保険募集業務という保険会社における最も重要な根幹業務での活用を目指しています。今回の支払業務への適用に続き、今後もこれらの技術を業務横断的に活用していくことにより、お客さま一人ひとりのニーズに沿った最適なサービス提供を実現し、お客さまサービス品質のさらなる向上に努めてまいります。

[展開イメージ]



以上

\* 「IBM Watson Explorer」とはデータを分析し、傾向や関係を明らかにしながら、情報の探索、分析、解釈を支援するソフトウェアです。

IBM、IBMロゴ、ibm.com、IBM Watson は、世界の多くの国で登録されたInternational Business Machines Corp.の商標です。他の製品名およびサービス名等は、それぞれIBM または各社の商標である場合があります。現時点でのIBMの商標リストについては、<http://www.ibm.com/legal/copytrade.shtml> (US)をご覧ください。