



DXPの「どうするDX」《概要版》

保険業界における「ルールチエンジ」と「AI前提」への構造転換

2025年12月から2026年1月にかけて、保険業界は劇的な構造変化を迎えています。デジタル技術と生成AIが、従来の労働集約型モデルを根本から変革しつつあります。

株式会社DXパートナーズ

2026年1月7日

CHAPTER 1

AIによる労働力の構造的置換

Chubb

今後3～4年で全従業員の約20%を削減。業務の85%を自動化する計画を発表しました。

Helvetic Baloise

合併に伴うデジタル化により、最大2,600人の雇用削減を実施します。

UnitedHealthcare

大規模な早期退職募集を実施。AIによる業務効率化が「ヒトの置換」と直結しています。



生成AIの実務運用への移行

Zurich Insurance

多国籍保険プログラムの複雑な契約内容をAIで解析する
「Zurich Program IQ」を投入。膨大なマニュアル作業を自動化しました。



Aviva

生命保険引受における長大な医療レポートを生成AIで要約するツールを導入。意思決定の高速化を実現しています。



CHAPTER 2

新ビジネスモデルの台頭

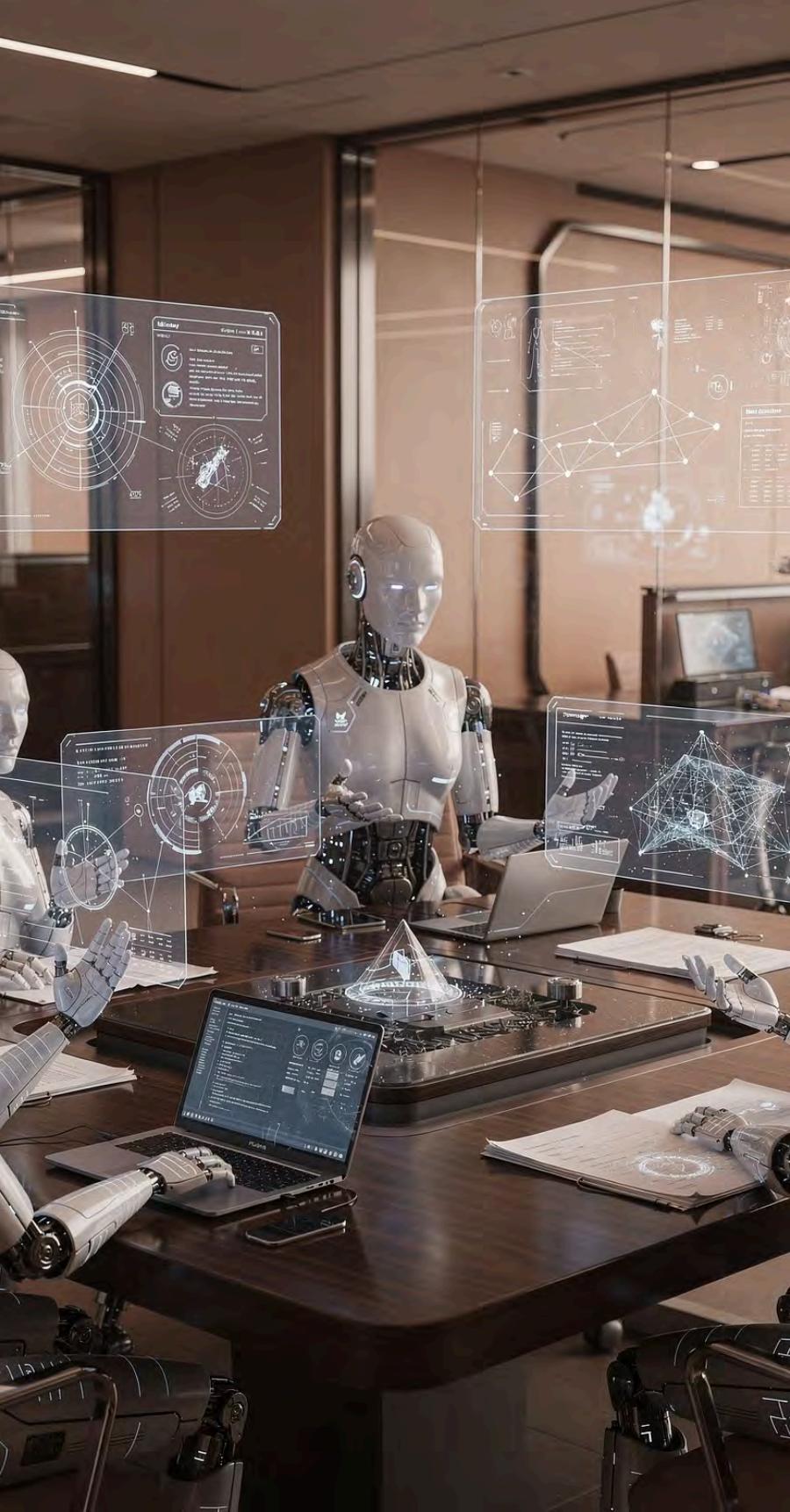
パラメトリック保険

WTWとSwiss Reが開発。「気象警報」をトリガーとし、損害填補から予測に基づく資金提供へルールを変革しました。

組み込み型保険

Chubbの「Chubb Studio」はAI最適化エンジンを搭載。パートナーエコシステム内で動的な商品提案を実現しています。

Agentic AI(自律エージェント型AI)への進化



単純な自動化



定型業務の効率化

生成AI



コンテンツ生成と分析

Agentic AI



自律的なタスク遂行

マルチエージェント



協調的な複雑業務処理

Allianzの「Project Nemo」では、7つの専門化されたAIエージェントが協調して食品腐敗損害の請求処理を行い、処理時間を数日から数時間に短縮しました。

ロールモデル分析

1

Lemonade

AI前提のアーキタイプ

AIボット「Jim」と「Maya」による極限までの自動化により、2025年第3四半期には売上総利益が前年比113%増を記録。損害率も62%まで改善しました。

2

Ping An

ツインターボ・エコシステム

金融と医療・介護を融合させた巨大なエコシステムを構築。画像認識や音紋認証などのAI技術を駆使して2億4,500万人の顧客基盤を拡大させています。

3

YuLife

価値のルールチェンジ

生命保険の価値を「死亡時の保障」から「日々のウェルビーイング」へと転換。予防AIとゲーミフィケーションにより、顧客エンゲージメントを劇的に高めています。

将来予測: ミドルオフィスの空洞化



2026年末までの変化

引受補助、契約管理、一次査定、定型的な顧客対応などのミドルオフィス機能は、Agentic AIによってほぼ完全に代替されます。

01

AIが業務を遂行

自律的なタスク実行

02

人間が監査

例外処理と監督に特化

03

新たな役割

AIオーケストレーターへ

無選択型意思決定の時代

1 現在

顧客が商品を比較・選択

2 移行期

AIが推奨、顧客が承認

3 2026年以降

AIが自律的に選定・購入

- 消費者側のAIエージェント(Apple IntelligenceやChatGPTなど)が高度化し、顧客に代わって保険を選定・購入する時代が到来します。「ブランドイメージ」や「感情的な広告」はAIには通用しません。



日本の保険経営層へのメッセージ



Rule Changeを断行せよ

既存業務のデジタル化に留まらず、AI前提のビジネス再設計を実行してください。



APIエコノミーを制覇せよ

AIエージェントに「選ばれる」商品スペックと価格競争力を磨いてください。



ツインターボを実装せよ

効率化(ターボ1)と価値増幅(ターボ2)を同時に推進してください。



共感価値に集中せよ

人間の役割をAIには代替できない共感価値の提供に特化してください。

保険業界の未 来

85% 113% 2.45億

業務自動化率

Chubbが目指す引受・
請求プロセスの自動化
目標

利益成長率

Lemonadeの売上総利
益の前年比増加率

顧客基盤

Ping Anのエコシステ
ムが抱える顧客数

デジタル技術と生成AIは、保険業界を「労働集約型産業」から「資本・技術
集約型産業」へと変革しています。この不可逆的な変化に適応し、新たな価
値を創造する企業だけが生き残ることができるでしょう。

2026年1月7日

DXパートナーズ

