



DXPの「どうするDX」《概要版》

# 保険業界における「ルールチェンジ」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。

### Helvetia 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。





# 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と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。

# ルールモデル分析

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%

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

113%

利益成長率

Lemonadeの売上総利  
益の前年比増加率

2.45億

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

