

DXPの「どうするDX」《概要版》

# 生成AI時代の保険業

デジタルを前提としたビジネス変革と2026年以降の戦略的指針

📅 2026年2月

🏢 DXパートナーズ

株式会社DXパートナーズ

2026年2月7日



# 保険業界の転換点

## ルールチェンジの入り口

デジタル技術と生成AIの急速な進化により、「アナログを前提」としたビジネスモデルが完全に無効化される時代が到来しています。

## 3つの変革領域

- リソースとヒトの「置換」
- ビジネスプロセスへの「活用」
- デジタル前提の「ルールチェンジ」

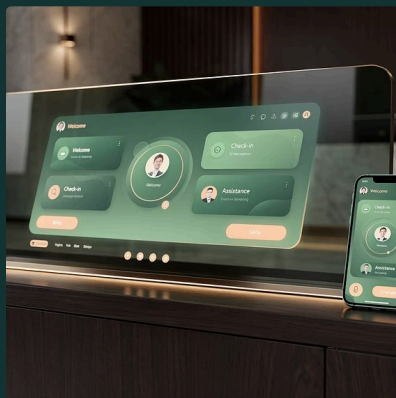
本レポートは2026年1月・2月の最新動向を分析し、経営層が採るべき戦略的進路を明示します。

# 影響調査:リソースの置換



## SOMPOの大規模導入

国内グループ社員約3万人に「SOMPO AIエージェント」を導入。事務作業をAIが自律実行し、人的リソースを高度判断業務へシフト。



## 電話対応の完全自動化

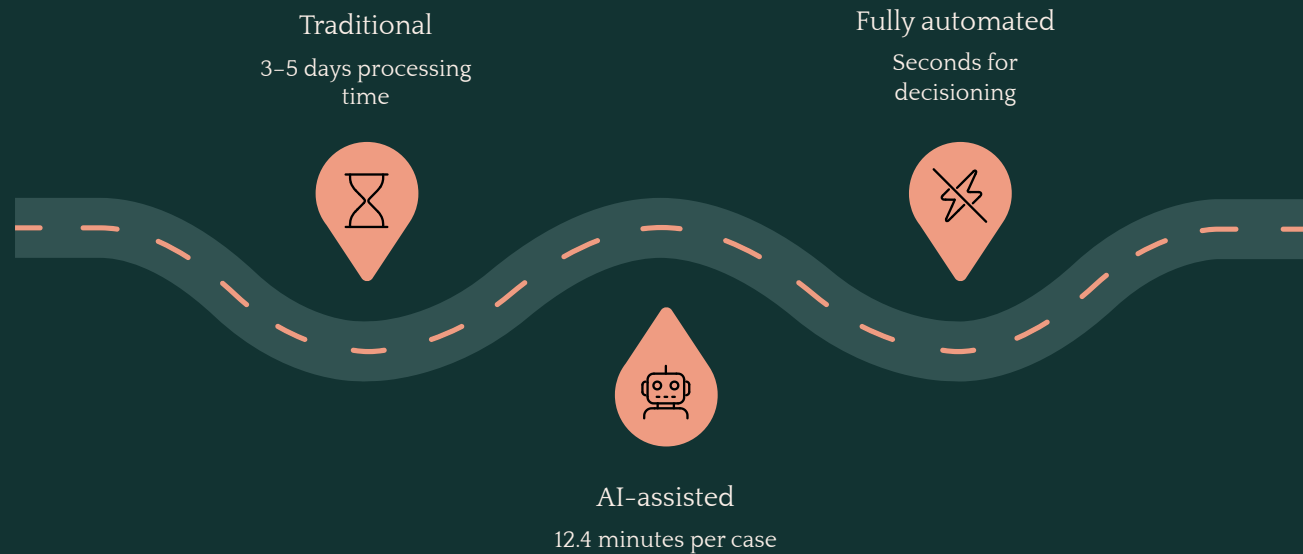
Sonant AIにより応答率100%を達成。有人稼働を月58時間削減し、ROI 8倍を実現。小規模代理店でも導入可能に。



## グローバルな人員再配置

米Chubbは今後3年で従業員の約20%削減を計画。生成AIによる処理自動化が背景に。

# 影響調査: プロセスの活用



アンダーライティングから支払いまで、AIがプロセスを劇的に短縮しています。

## 処理時間の革命

引受判断: 3-5日 → 12.4分

保険金支払: 3週間 → 2分

精度: 98%を維持

---

Shift Technologyのソリューションは支払判断の自動化率57%を達成。Zurich Australiaでは複雑な生命保険査定を22日間から1日未満に短縮しました。

# 影響調査:ルールチェンジ



## 埋め込み型保険

トヨタとCuvva、Zurich Australiaの取り組みにより、保険が購買体験の一部として自動付帯。「選んで入るもの」から「自動生成されるもの」へ。



## 予測と予防モデル

MS&ADや東京海上日動が注力。「事故後の補償」から「事故の未然防止」へ本質が転換。IoTが異変を検知し、AIが修理業者を手配。

# 最新技術動向



## エージェントAI

「答えるAI」から「実行するAI」へ進化。目標を与えると自律的にマルチステップのタスクを完結。



## MCP(モデル・コンテキスト・プロトコル)

異なるシステムとAIモデルを安全に接続する標準プロトコル。レガシーシステムの障壁を突破。



## マルチモーダル解析

画像・動画・空間データを統合解析。Tractableは事故車の動画から数秒で修理費を算出。

# Lemonade: AIネイティブ企業



## デジタル前提の設計

「保険を売るソフトウェア企業」として設計。Customer Cortexプラットフォームで全データをリアルタイム統合。

**成果:** 損害率を12ポイント改善し67%達成。2026年に黒字化見込み。

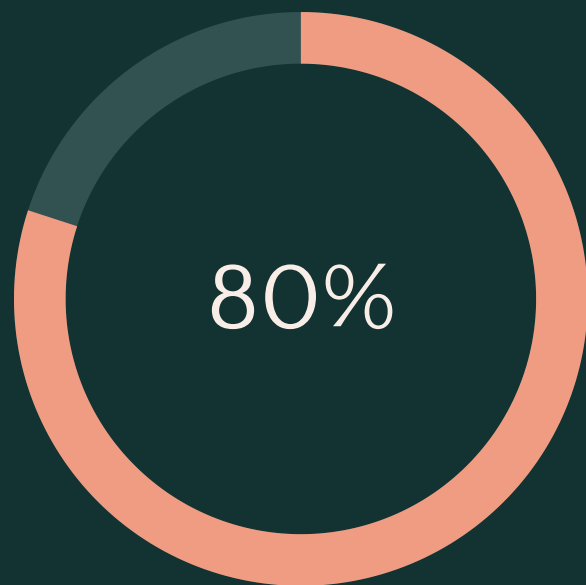
### AI Maya

契約の90%以上をボット経由で数分完了

### AI Jim

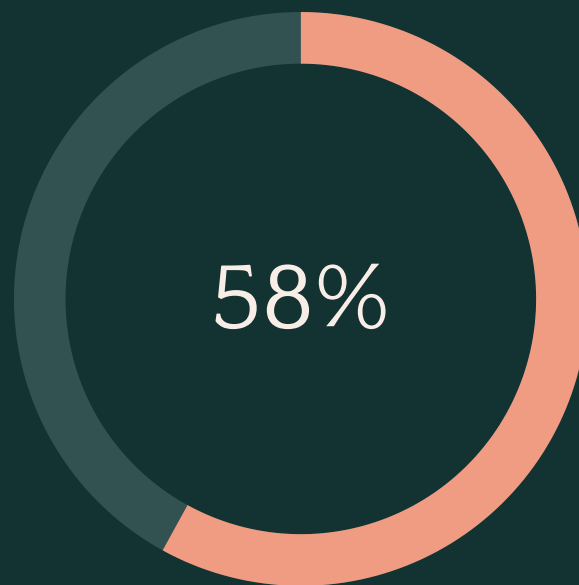
請求の27%を人間を介さず数分で支払

# 平安保険:ツインターボの実装



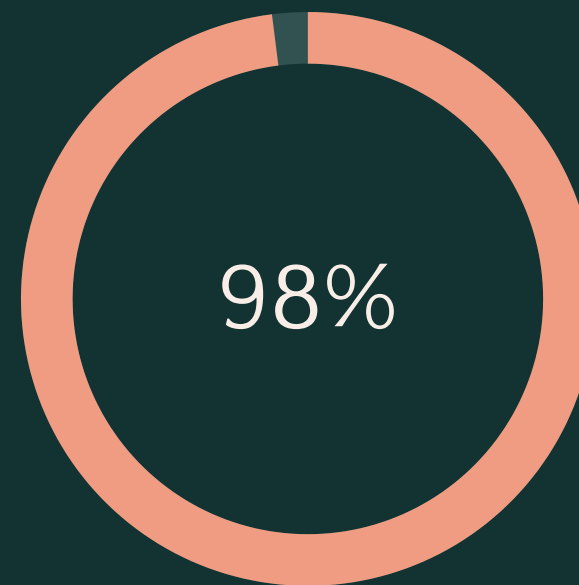
AI対応率

AIサービス代表が全対話の80%(12.9億件以上)を処理



即時決済率

生命保険請求の58%を「111 Quick Claims」で即時決済



診断精度

30テラバイトのデータベースを活用したAI診断支援の精度

ターボ1(リニアな高速化)とターボ2(ネットワーク効果)を組み合わせ、2.5億人の顧客を強固に囲い込み。保険・医療・养老のエコシステムを構築し、「体験価値」と「共感価値」を提供。

# 将来予測:2026年以降

## 1 リソースの完全置換

アジャスター業務は複雑案件のみに限定。人的リソースの大部分は「AIガバナンス・オフィサー」へ置換。アンダーライティングは完全自動化。

1

2

## 2 プロセスの自律化

AIが顧客の行動データをリアルタイム分析し、リスク高まる瞬間に自動介入。保険金請求から支払いまで数秒で完了する「ストレート・スルー・プロセスング」が常態化。

3

## 3 無選択型意思決定

顧客のパーソナルAIエージェント(執事)が数万の保険商品を常時比較し、最適なものを自動契約・更新。人間の感性に訴える広告や営業は機能しなくなる。

4

## 4 ツインターボ化

成功企業は「ソフトウェア企業」へ進化。高速化とネットワーク効果を組み合わせ、参入障壁の高いブルーオーシャンを創出。

# 経営層への戦略的提言

## 1 組織のAI前提リデザイン

- 1 全社員をAIエージェントと協働させる再設計を断行。人的リソースは「顧客への深い共感」と「エコシステム設計」に全集中。

## 2 データ・パイプライン整備

- 2 MCP(モデル・コンテキスト・プロトコル)を全面採用し、外部データと即座に連携できる統合テクノロジースタックを構築。

## 3 予測と予防へのシフト

- 3 IoTとリアルタイムセンシングで事故を未然に防ぐ「サービス企業」へ変貌。損失の回避に高い対価を支払う顧客体験を設計。

## 4 Embedded Insuranceへの全振り

- 4 顧客の生活動線(車購入、賃貸、旅行)に保険をAPIで埋め込み。あらゆるプラットフォームに最適なコンテンツを瞬時提供。

## 5 ツインターボエンジン実装

- 5 業務の高速・高頻度化とデータのネットワーク効果を組み合わせ、競合が追いつけないブルーオーシャンを市場に構築。