

2020年6月9日
メットライフ生命保険株式会社

**メットライフ生命、AI（人工知能）で査定フローを改善
～生保業界初* 保険金・給付金不正請求検知システム 運用開始～**

メットライフ生命保険株式会社（代表執行役 会長 社長 最高経営責任者 エリック・クラフェイン）は、フランスのスタートアップ企業であるシフトテクノロジー社が提供する、AIを活用した保険金・給付金不正請求検知システム「Force（フォース）」を正式に導入し、運用を開始しました。これにより、顧客サービスやお客さま保護において迅速化と改善を実現します。保険金・給付金査定フローの基幹業務において、クラウドベースのAIソリューションを本格展開するのは、国内の生命保険業界で初の事例となります。

メットライフ生命では、お客さまからの保険金・給付金請求を処理するにあたり、さまざまな疾病やケガへの治療による請求理由の中から不正請求を事前検知しています。そのため、従来は熟練した査定者が時間をかけて査定をおこなう必要があり、いかに正確に早く処理できるかが課題となっていました。

5月24日に「Force（フォース）」を導入することにより、不正事案を含めた過去の膨大なデータをAIに機械学習させたことから、保険金・給付金請求時の査定で不正が疑われる請求を迅速かつ正確に検知する態勢を整えました。

同システムの導入により処理の精度が高まり、熟練した査定者はより複雑な請求に注力することが可能になり、お客さまの保護と査定業務において高い精度と効率化を向上します。世界の各国の市場で事業を展開しているメットライフでは、この保険金・給付金不正請求検知ソリューション「Force（フォース）」を海外拠点での導入を予定していきます。

執行役 常務 オペレーションオフィサーの福島 太郎は、「従来、多くの作業時間が必要であったり、人が見つけにくかった事例が、今回のAIを使った技術で、業務のイノベーションが可能になりました。今後もITを使って、顧客サービスの向上とリスク管理の強化を進めていきたい」と述べました。

*当社調べ（2020年6月9日時点）

以上



For Immediate Release | Public Relations | MetLife Insurance K.K

メットライフ生命について

メットライフ生命は、日本初の外資系生命保険会社として 1973 年に営業を開始し、現在は世界有数の生命保険グループ会社、米国メットライフの日本法人として、お客さまに常に寄り添い、最適な保障を選ぶお手伝いをしています。多様な販売チャネルを通じて、個人・法人のお客さまに対し幅広いリスクに対応できる、革新的な商品の提供に努めています。<https://www.metlife.co.jp/>

シフトテクノロジーについて

シフトテクノロジーは、世界の保険業界向けに設計された唯一の AI ネイティブの不正検知および査定自動化ソリューションを提供しています。当社の SaaS (Software as a Service) ソリューションは、高い検知精度で個別およびネットワークの不正請求を検知し、保険会社がより迅速かつ正確な保険金支払いができるよう、最適なガイダンスを提供しています。当社はこれまでに数多くの保険金請求の分析を行い、フロスト&サリバン社より 2020 年のグローバルクレームソリューション分野における保険市場リーダーシップアワードに選出されました。詳細はホームページをご覧ください。<https://www.shift-technology.com/jp/>