



Shift

SHIFT TECHNOLOGY INSURANCE PERSPECTIVES

VOL.1 2021

www.shift-technology.com

編集者のメモ

年第一四半期版へようこそ。お気づきかもしれませんが、今回よりレポートのタイトルが変わりました。2020年4月に「Shift Technology - Fraud Insight」初版をリリースした頃、シフトは今とは全く異なる会社でした。当社は、人工知能 (AI) を駆使し、保険金請求プロセスに潜む不正を特定するテクノロジー企業として知られていました。また、保険金請求プロセスの自動化の分野でも名が知られ始めていました。過去にリリースされた3つの「Shift Technology - Fraud Insight」は、当社の主な焦点である不正検知、自動化に焦点を当てていました。

今日、シフトは保険契約のライフサイクル全体で AI を駆使し、意思決定自動化および最適化を支援するを世界中の保険会社に提供しています。保険金不正の検知をサポートすることに加え、保険金請求プロセスの自動化によるデジタルトランスフォーメーションの支援、保険代位検知による保険金漏えいの削減および保険契約者の控除免責額の還付支援、保険引き受けプロセスにおける不正検知による悪質な保険契約の排除、全社的なエコシステムを監視し金融犯罪検知を通じたコンプライアンス準拠の支援を行なっています。

シフトの進化が、当レポートの進化を促しました。当社が依然として保険金不正と世界中の保険会社に影響を与えている不正トレンドのエキスパートであることに疑いの余地はありませんが、不正以外の重要な視点も提供することができます。

今回は、新しい「Shift Technology - Insurance Perspective」の創刊号であり、保険金請求プロセスにおけるトレンドに焦点を当てています。保険会社が請求処理を完了するまでにどれくらいの時間を要しているのか、そしてこの指標が過去5年間でどのように変化しているかを見ていきます。この調査の一環として、1週間以内に完了した請求処理の数に関するトレンドも確認しています。

さらに、保険契約者の請求に対して支払われる保険金の金額を調査し、自動車保険と財産保険の請求での差異にも着目していきます。COVID-19が保険業界に与えた影響（今もなお与えている影響）を考慮し、ロックダウンにより旅行が大幅に制限されたフランスとスペインに焦点を当て、自動車保険の請求件数が正常化し始めた時期も見えていきます。

最後に、保険金担当者の関与 (FNOLから処理完了までの間に人が「関与」した回数) が請求処理の完了までのスピードにどのように影響を与えているかを分析します。

本記事の作成において非常に重要な役割を担ったシフトのデータサイエンスチームのメンバーである Adrien Lina に感謝致します。

保険請求処理の完了には どのくらい時間がかかるか？

保険契約者に素晴らしい顧客体験を提供するために、多くの保険会社が揃って努力を重ねてきました。間違いなく、保険金請求を正確かつ公正に素早く処理する能力は、顧客体験戦略の重要な要素です。FNOLから処理の完了までの平均時間に関するデータを見ると、5年前よりも短縮されていることが見て取れます。

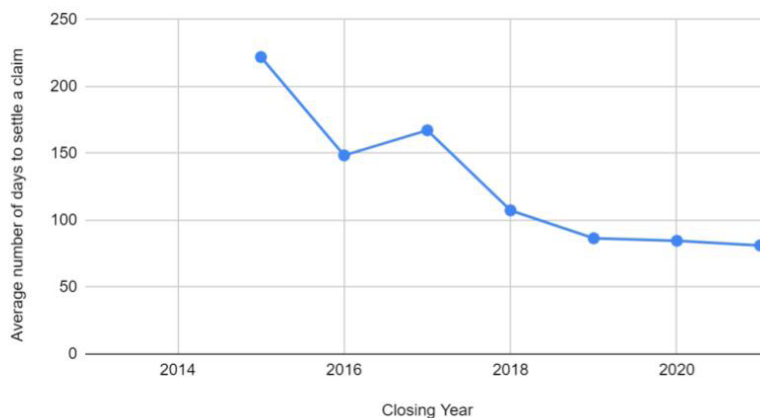
保険契約者に素晴らしい顧客体験を提供するために、多くの保険会社が揃って努力を重ねてきました。間違いなく、保険金請求を正確かつ公正に素早く処理する能力は、顧客体験戦略の重要な要素です。FNOLから処理の完了までの平均時間に関するデータを見ると、5年前よりも短縮されていることが見て取れます。

興味深いことに、自動車保険と住宅／財産保険の請求傾向を比較してみると、大きな差異が見られます。過去5年間で、自動車保険の請求処理完了までの平均時間は約7か月から5か月に減少しました（34パーセントの減少）。住宅／財産保険の請求処理完了までの時間は減少しているものの、それほど大きくはありません。5年前における財産保険請求の完了までの時間は平均5.4か月で、現在の5.2か月と比べてわずか3%しか減少していません。

地域に基づいた請求処理の時間の変化に着目してみると、米国の保険会社は過去5年間で平均請求処理時間を約60%短縮していますが、ヨーロッパの保険会社は約5%に止まっています。

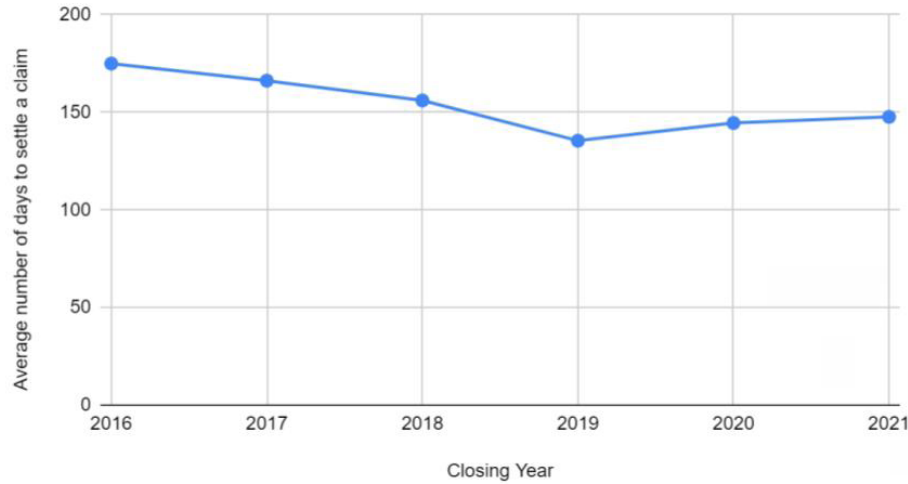
おそらく、このデータにおける最も注目すべき傾向は、1週間以内に完了した請求処理の割合が増加していることです。世界的に見ると、自動車保険請求の17%と住宅／財産保険請求の16%が1週間以内に完了しています。これらの傾向を地域別に見ると、米国の保険会社は平均して28%の保険請求を1週間で処理している一方、ヨーロッパの保険会社は平均して12%の保険請求を1週間で処理しています。ストレート・スルー・プロセッシング、ロータッチ／ノータッチ請求、およびその他の請求自動化戦略を強化する取り組みが、保険会社の「処理完了までの時間」の割合に良い影響を与えていると理論付けることができます。

AVERAGE DAYS FROM FNOL TO SETTLEMENT - US



米国の保険会社は平均して28%の保険請求を1週間で処理している

AVERAGE DAYS FROM FNOL TO SETTLEMENT - MOTOR



保険金請求の処理費用

世界中の保険会社が、保険契約者から申請された請求がタイムリーに支払われるよう一丸となって取り組んでいます。契約者が保険金請求を申請した際に、どのくらいの保険金が支払われるのか？データを見ると、世界的に自動車保険金の支払額は時間の経過とともに減少しています。過去5年間で、自動車保険金の平均支払額は30%強減少しており、一回の請求に換算すると3,000ドル弱です。

一方、住宅／財産保険金金の支払額は反対の傾向を示しています。2015年以降、財産保険金の支払額の平均はほぼ160%増加し、5,500ドルをわずかに下回る水準となりました。米国とヨーロッパの支払額の合計を見ると、いくつか興味深い違いが見られます。米国の保険会社の保険金の支払総額

は約10,000ドルで、過去5年間で約4%増加しています。一方、ヨーロッパの保険会社の請求の支払総額は約3パーセント減少しています。

保険金請求に対する COVID-19の影響

一般的に、保険金請求、特に自動車保険金請求は、世界的パンデミックの間(特に地方自治体や政府が渡航制限を課した際)に減少することをデータが示しています。

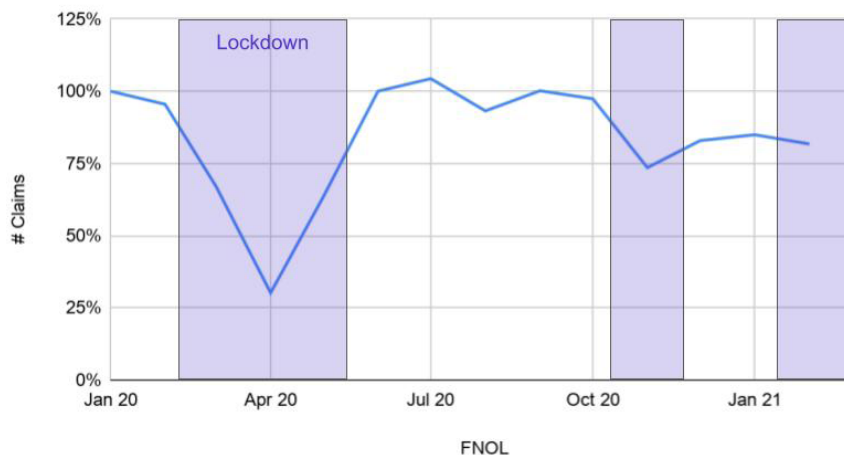
米国では、2020年1月から2020年3月(パンデミックが始まったと一般的に考えられる時期)の間、請求件数がほぼ35%減少しました。2020年6月に請求件数が正常化し始め、2021年1月の時点で、2020年1月と同等のレベルに戻りました。

この請求件数に関するデータは、フランスとスペインでは少し異なります。2020年3月により厳格なロックダウンによる対策が開始されたフランスでは、2020年1月から2020年3月の間に請求件数が33%減少しました。2020年4月までに、請求件数は年初から70%近く減少しました。最初のロックダウンは2020年6月中旬に解除され、請求件数が230%以上増加しました。

しかし、フランスは2020年11月に再びロックダウンを発令し、請求件数が26%減少しました。2回目のロックダウンは12月中旬に解除され、2021年1月末までに請求件数は15%程増加しました。

スペインでは、2020年3月から2020年6月までの間1回のみロックダウンを実施しました。米国やフランスと同様、パンデミックと外出禁止令は請求件数に大きな影響を与えました。2020年1月から2020年3月の間、スペインにおける請求件数は35%近く減少し、2020年4月までの請求件数の減少率は66%でした。ロックダウンが終了した2020年6月に、請求件数が正常化し始めました。

IMPACT OF COVID-19 ON CLAIMS CAPACITY - FRANCE



保険金担当者の関与は 請求処理を遅くするか？

請求処理に関連する保険金担当者のメモを見ると、FNOLと処理完了までの間に人が「関与」した回数を知ることができます。請求処理が5年前よりも早く完了していることを示すデータを考慮すると、保険金担当者が関与する頻度は少なくなっていると推測できます。

しかし、興味深いことに、この仮定は間違っています。自動保険金請求の場合、「関与」の回数は平均11回と一貫しています。住宅／財産保険の請求に関しては、関与数は実際に4回から8回に倍増しています。いずれにせよ、保険金請求処理の自動化テクノロジーの導入など、請求プロセスの効率を改善するために実施されている戦略が機能しているように見受けられます。

結論

保険契約の販売時点と並び、保険金請求プロセスは保険会社が保険契約者に良い印象を与えるための主要な機会であると考えられます。請求を正確かつ公正に素早く処理する能力は、お客様の期待に応え、長期的に良好な関係を構築するために非常に重要です。良いニュースとしては、最先端の保険会社がこれを認識しているだけでなく、請求プロセスの近代化戦略を重要施策として推し進めているということです。そして今、当社はそれらの保険会社の努力が実を結んでいることを目の当たりにしているのです。

シフトテクノロジーについて

シフトテクノロジー社は、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出および保険金自動支払いソリューションを提供しています。同社のSaaS (Software as a Service) ソリューションは、競合製品の二倍の精度で個別およびネットワークの不正を認識し、保険会社がより早く正確な保険金支払いができるよう、状況に応じたガイダンスを提供しています。同社はこれまでに数多くの保険金請求について分析を行い、CB Insightsにより2018年Global AI Top 100に選出されました。

サービスの詳細はWWW.SHIFT-TECHNOLOGY.COM/JPをご覧ください