

一生涯のパートナー

第一生命

Dai-ichi Life Group

FUJITSU

第一生命保険株式会社

富士通株式会社

2020年7月29日

## AIがお客さまの意向に基づき保障プランを提示するシステムを開発 ～生命保険業界初の取組みとして特許を出願～

第一生命保険株式会社(代表取締役社長:稲垣 精二、以下「第一生命」)と富士通株式会社(代表取締役社長:時田 隆仁、以下「富士通」)は、保障設計予測モデルを構築し、AIがお客さまの意向に基づいて保障プランを提示する『AI保障設計レコメンドシステム(以下、「本システム」)』を開発しました。第一生命において2020年4月に本システムの全国展開を開始し、生命保険業界初の取組みとして7月3日に第一生命から単独特許を出願しました。

本システムは、第一生命の生涯設計デザイナーが過去作成した約1,700万件の保障設計データをAIが機械学習し、ご加入中の契約情報に加え、お客さまの重視したい保障内容や、保険料の予算等のご意向に基づき、「3大疾病等重視プラン」「死亡重視プラン」「病気・ケガ重視プラン」等の保障プランを自動作成します。本システムでは、生涯設計デザイナーが行っている保険提案のプロセス(①お客さまニーズ確認ステップと②具体的提案ステップで構成)をAIがアシストすることで、入社が間もない生涯設計デザイナーを中心に、コンサルティング力の高度化・品質の均質化を可能とします。また、本システムでは複数のプランを比較表示できるため、よりご意向に沿ったプランを選択していただきやすく、お客さま満足度の向上を実現します。

富士通は、本システムにおいてAI学習モデルの構築およびアプリケーション、クラウド基盤の開発支援と運用を担当しています。

また、本システムでは、第一生命の生涯設計デザイナー1人あたり年間約120時間を効率化し、ワーク・スマートを後押しするとともに、今後はオンラインでのコンサルティングも可能とするなど、お客さまのご意向に応じたご案内が可能となるようデジタル技術の活用を促進していきます。

第一生命は協業企業の先端テクノロジーを幅広く取り入れながら、引き続き、最適な保障のご提供を通じて、お客さまの安心で豊かな生活をお支えし、お客さま一人ひとりの「QOL(Quality of Life)向上への貢献<sup>1</sup>」を目指します。

富士通は、今後もAIなどの先端テクノロジーと業種業務ノウハウを活用し、金融業界をはじめとする企業や社会のさらなるデジタルトランスフォーメーション(DX)を牽引していきます。

<sup>1</sup> お客さま一人ひとりが望むしあわせな人生や生き方を実現すること

## 1. 概要

本システムは、第一生命の生涯設計デザイナーが過去に作成した約 1,700 万件もの保障設計データを機械学習することで保障設計予測モデルを構築し、お客さまのご家族情報や現在ご加入中の契約情報、重視したい保障内容などのご意向をインプットすることで、保障プランを自動作成し、営業員用端末 DL Pad II の画面上にレコメンド表示する機能です。3つのプランを比較表示しながら、各保障の種類や特徴をご案内することで、お客さまがご自身のニーズを従来以上にご認識していただきやすいため、レコメンドされた3つのプランを基に、生涯設計デザイナーがよりお客さま一人ひとりのご意向に沿った保障プランのご提案が可能となります。

### <ニーズ入力画面イメージ>

#### AI試算用 お客さまニーズ入力 (全部見直し)

**1** <ファーストステップ>  
 まずは、お客さまのニーズ（重視したい・優先したい備えや、ご予算）を確認しましょう。  
 このまま「OK」を押すと、AIが、ニーズ確認用のおすすめプランを提示します。

**2** <セカンドステップ>  
 ファーストステップで確認したお客さまのニーズを入力してください。

全部選択 (総合保障)

3大疾病・介護等への備え

死亡への備え

病気・ケガへの備え

保険料のご予算をお伺いした場合は、以下に入力してください。(千円単位)

毎月  円

※参考 現在の保険料 毎月約 11,778 円  
 更新後保険料 毎月約 19,803 円  
 (次回更新日：令和 4年 8月 1日)

キャンセル
OK

### <『AI 保障設計レコメンドシステム』画面イメージ>

AIおすすめプラン画面 (全部見直し)						
被保険者：第一 いちろうさま 性別：男性 年齢：54歳		加入契約を現在の販売商品に置き換えた場合 (保障範囲は異なります)		■ 3大疾病等重視プラン	■ 病気・ケガ重視プラン	■ 死亡重視プラン
月換算保険料 (目安)	17,459 円	22,387 円	22,271 円	22,176 円	22,176 円	22,176 円
アシストワイド	万円	950 万円	500 万円	400 万円	万円	万円
アシストワイドプラス	万円	100 万円	万円	万円	万円	万円
インカムサポートワイド	万円	万円	万円	5年有期	70 万円	万円
特定疾病定期保険	100 万円	万円	万円	万円	万円	万円
特定疾病充実保障定期保険	万円	万円	万円	万円	万円	万円
介護年金保険	万円	万円	万円	万円	万円	万円
認知症保険	万円	万円	万円	万円	万円	万円
定期保険	万円	万円	700 万円	800 万円	万円	万円
減額定期保険	万円	万円	万円	万円	万円	万円
終身保険	500 万円	万円	万円	万円	万円	万円
養老保険	万円	万円	万円	万円	万円	万円
生存給付金付定期保険	万円	万円	万円	万円	万円	万円
保障タイプ			有期タイプ	有期タイプ		
総合医療保険	120日型 5,000 円 入院一時給付金 なし	円	60日型 10,000 円 入院一時給付金 あり	120日型 9,000 円 入院一時給付金 なし		
生活習慣病入院保険	円	円	60日型 6,000 円	120日型 4,000 円		
女性特定疾病入院保険	120日型 5,000 円	円	円	円		
就業不能保険	万円	30 万円	20 万円	10 万円		
先進医療保険	なし	なし	あり	あり		
レディースールモア	万円	万円	万円	万円		
特定損傷保険	万円	万円	万円	万円		
+ 種目・特約等						

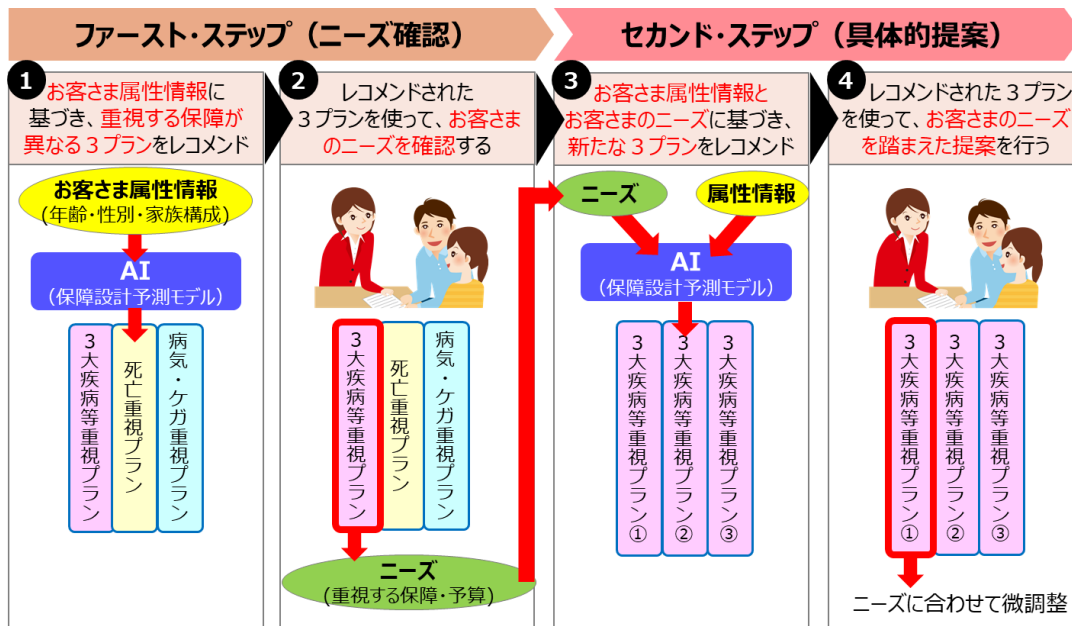
キャンセル
設計保存
次へ

## 2. 保険提案プロセスにおけるAI活用

生涯設計デザイナーが行っている保険提案のプロセス(①お客さまニーズ確認ステップと②具体的提案ステップで構成)を AI がアシストすることで、入社不久的生涯設計デザイナーを中心にコンサルティング力の高度化・品質の均質化を可能とします。

また、本システムは今後も作成された保障設計データを、定期的・継続的に機械学習していくため、時代のニーズに沿ったご意向をタイムリーに反映した保障プランをレコメンドすることが可能となります。

### < 保険提案プロセスにおけるAI活用イメージ >



### 3. ワーク・スマートの実現

生涯設計デザイナーは1日の業務時間において保障プランの作成に約1～2時間の時間を要していますが、本システムの導入で1日あたり約30分・年間約120時間の短縮を見込んでいます。生涯設計デザイナーが保険設計に要する時間を効率化し、削減時間をより付加価値の高いコンサルティング業務へ充てることで、ワーク・スマートの同時実現も目指します。

さらに、本システムは、生涯設計デザイナーにとって商品の組合せなど、設計における新たな気づきを得る一助になると見込んでおり、生涯設計デザイナーのスキル向上にも寄与します。

### 4. 生涯設計デザイナーのノウハウと機械学習のAIモデルの両立を実現

本システムでは、年間約1,700万件の保障設計データを活用し、第一生命と富士通のデータサイエンティストが、独自のAI学習モデルを開発しました。本AI学習モデルは、生涯設計デザイナーのノウハウを定量的に評価し、ひな型となるモデルを定義、過去の成約状況から妥当性や有効性を検証するサイクルを繰り返す手法で構築しました。

また、本システムで開発したAIモデルは、一般的なインプットからアウトプットまでがブラックボックス化するAIモデルとは異なり、モデル化した生涯設計デザイナーのノウハウと、保障プランの生成および評価を実施する、複数のAIモデルとの組み合わせとなっています。これにより、作成された保障プランにおける説明性や、商品改定に伴うAIモデルのメンテナンス性において優位な特性を持ち、実用性の高いAIモデルを実現しています。