

保険業界での生成AI活用動向 および今後の展望

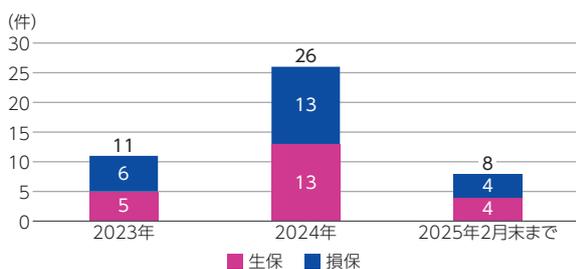
保険業界における生成AIの活用は年々拡大している。汎用業務への活用から始まり、保険営業や、事故対応といった専門業務へ試行・導入が進んでいる。2024年後半から外部連携が強化され、短期的な業務改善から中長期的な業務変革へと移行しつつある。

保険会社の生成AI取り組み動向

国内保険会社における生成AIの取り組み件数は、2023年には11件であったものの、2024年には26件へと2倍以上に急速に拡大した。2025年には2月末の第1四半期の時点で8件と、2024年を年間で上回るペースである¹⁾。生命保険会社（以下、生保）および損害保険会社（以下、損保）ごとの取り組み件数の推移は大きな差異は見られず、この動向は保険業界全体に共通する傾向である。

取り組み件数の推移に着目すると、生成AIの活用件数は年々増加傾向にあるが、その具体的な取り組み内容には変化がある。2023年には、Azure OpenAI ServiceのChatGPTをそのまま利用したケースが11件中7件だった。2024年に入るとモデルの多様化や、RAGやファインチューニングといったデータを学習させモデル自体を変更する取り組みが行われた。2024年後半から2025年にかけては、外部連携の強化が始まった。これまでスタートアップ企業への出資や、技術パートナーシップの締結は6件あり、その半数は2025年に発表された。

図表1 保険会社における生成AI取り組み件数



(出所) 公開情報を基に野村総合研究所作成

保険業務別の活用傾向

図表2では、日本生命、第一生命、明治安田、住友生命、東京海上日動、三井住友海上、あいおいニッセイ同和、損害保険ジャパンの生保4社、損保4社を対象に、生成AIの取り組みを業務別に分類した。図表下部に「汎用業務」として整理した「照会応答」と「OA（オフィスオートメーション）関連業務」の取り組みは生損保ともに多い。例えば、三井住友海上はGPT4を活用したチャットツール「MS-Assistant」を全社員対象に導入している。文章作成・校正、翻訳、ブレインストーミング等で社員の多様な業務を自然な対話で支援する。2023年12月に自動車保険の商品・事務手続きマニュアルを学習させた照会応答機能を追加導入している。

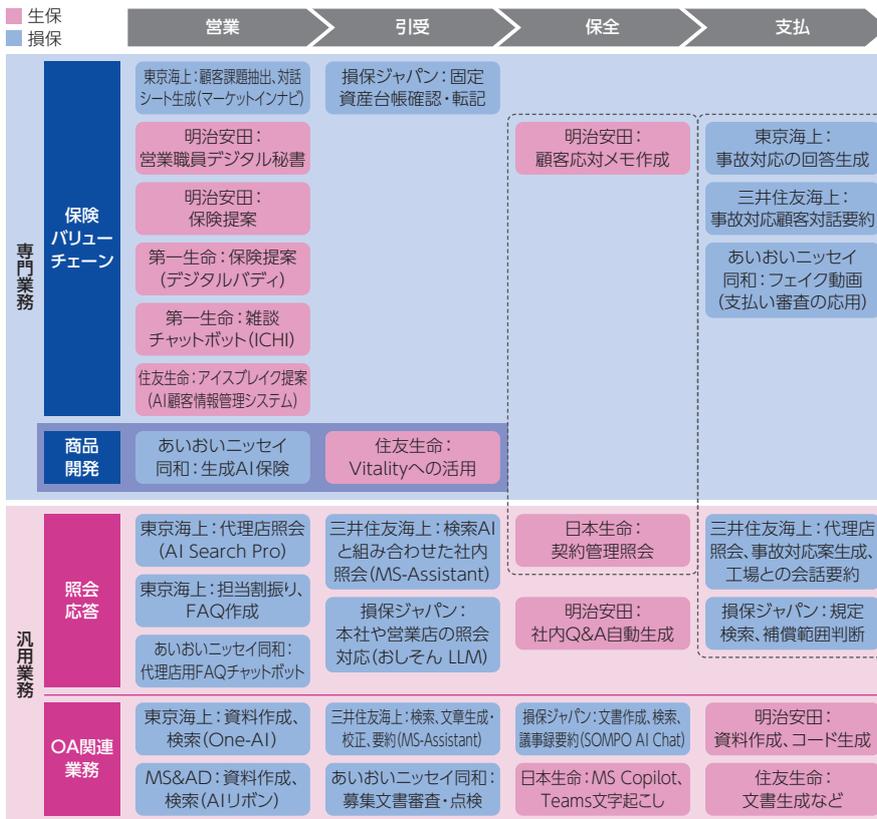
図表上部に示した「専門業務」は保険会社特有の業務で、生成AIの活用が進む領域は、生保の営業と損保の事故対応である。生保の営業では、顧客との会話導入支援が既に実装されており、保険提案に関する実証実験も行われている。明治安田「デジタル秘書 MYパレット」は顧客の属性や趣味嗜好、地域イベントなどの各種データを分析し、会話のアドバイスを実施する。損保では、支払時の事故対応での活用が多く、顧客回答の生成や、顧客や工場との会話の要約に活用している。

引受、保全、生保における支払、商品開発といった領域では、生成AIの取り組み事例は少数である。特に引受審査や支払審査では正確性、透明性、偏見の排除が求められる。現時点での生成AIはハルシネーションや偏見等のリスク、回答の揺らぎがあり、業務活用には課題がある。この場合はルールベースや機械学習といった従

NOTE

- 1) 各社のプレスリリースおよびその他の公開情報を基に、NRIが集計・分析を実施。
- 2) 点線による囲みは、専門業務にも、照会応答にも該当するケース。
- 3) Sakana AI：世界トップクラスのAI研究者が率いる日本のAI企業で、AIモデルの統合を進化的アルゴリズムにより自動化する「進化的モデルマージ」や、科学研究プロセスを完全自動化する「AIサイエンティスト」などを発表。
- 4) ガートナーのハイブサイクル：新技術が市場に登場してから普及・成熟するまでの流れを5段階で示すモデル。過度な期待と幻滅を経て、実用化・普及に至るプロセスを可視化する。「日本における未来志向型インフラ・テクノロジーのハイブ・サイクル：2024年」など。

図表2 保険業務別の生成AI取り組み事例²⁾



(出所) 公開情報を基に野村総合研究所作成

来型AIが適している。従来型AIの結果を生成AIで人間が分かりやすいように可視化するなど、組合せが有効だろう。

抜本的な業務変革に向けて

直近では、これまでの業務単体の生成AI活用を超えて、業務全体の変革を志向する動きがある。2024年9月の第一生命を皮切りに、東京海上、明治安田、日本生命の4社は、生成AI基盤モデルやサービスを開発するSakana

AI社³⁾に出資した。両社ともに抜本的な業務変革を目指し、同社との協業を進める。2025年1月、明治安田はアクセンチュアと包括的パートナーシップ契約を締結した。生成AI等の先端技術を本格的に業務実装するため、ハルシネーション等のリスクや、今後の急速な技術進展に適切に対応する必要があるため、知見・人材・基盤の態勢強化を図ると述べている。

国内保険会社における生成AI活用の取り組みは、短期的な試験的導入の段階から、中長期的な戦略的活用へと移行しつつある。また、自社内における能力や専門性の不足については、外部リソースを活用

することで補完し、取り組みの推進を図っている。ガートナーのハイブサイクル⁴⁾における『過度な期待』のピークを越えつつあり、生成AIを効果的かつ本格的に活用する企業と、取り組みが停滞する企業の二極化が進み始めている。



Writer's Profile

鷺山 寛子 Hiroko Washiyama
 保険デジタル企画部
 エキスパートコンサルタント
 専門は保険業界の新規事業・サービス創出支援
 focus@nri.co.jp