

米国保険業界の 戦略的アウトソーシング

複数プレイヤーによる保険業務の分業が進む米国では、TPAへのバックオフィス事務の外部委託が活用されている。米国で主流の請求処理TPAは、AIを活用することで、単なる事務代行を超えた戦略的アウトソーシングとして機能している。

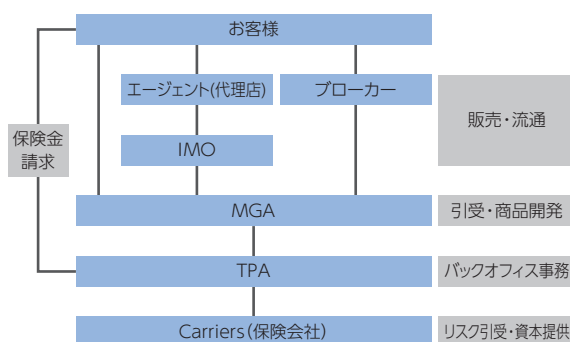
米国の保険業界構造

米国では損害保険会社は2,648社、生命保険会社は736社¹⁾あり、保険の業務領域ごとに、リテールブローカー、ホールセールブローカーだけでなく、エージェント（代理店）を束ねるIMO（Independent Marketing Organization）²⁾や、引受・商品開発を担うMGA（Managing General Agent）³⁾、バックオフィス事務を担うTPA（Third Party Administrator）⁴⁾など、複数プレイヤーによる分業体制が確立している。

TPAのマーケット規模は2025年時点で、約49.6兆円⁵⁾あり、米国保険市場全体の収入保険料である約323.6兆円⁶⁾の約15%に相当する。

TPA市場が大きい理由として、米国では団体保険に加入するのではなく、一般企業が自社で資金を積み立て、従業員の労災補償や医療費を賄うセルフファンディングという仕組みが普及しており、労働者の67%⁷⁾が加入している。そのため、一般企業が直接TPAに保険関係の事務を委託しており、TPAの市場が大きくなってい

図表 米国保険業界のプレイヤー構造



(出所) 野村総合研究所

るという事情がある。

また、米国では州毎に異なる複雑なルールや請求処理の要件に対応する必要があり、保険会社にとって膨大な管理コストと事務負担になっている。こうした背景から事務コスト削減に寄与する戦略的アウトソーシングとして、TPAの活用が進んでいる。

米国TPAでは「請求処理」のサービス収入が、業務領域ごとのシェアの40.7%を占めており⁸⁾、最大の収益源となっている。

このようにTPAは米国保険業界固有の業態・会社ではあるが、その業務内容は日本の保険業界にとっても参考となるだろう。日本では代理店が大きな役割を果たしているが、代理店の担当領域以外のバックオフィス事務は保険会社自身が担っており、業務負荷も集中している。ここでは、中心的な「請求処理」業務に絞って、TPAの実情と、TPAによるAI活用について紹介したい。

Sedgwick社のデータ活用事例

Sedgwick社は、世界80か国で33,000人以上の従業員を擁し、年間800万件以上のクレーム（請求）を処理している世界最大の請求処理TPAである。フォーチュン500企業の59%の企業にサービスを提供しており、フロリダ州の公営保険機関であるFlorida Citizensにもサービスを提供している。

TPAは請求処理事務を単に合理化しているのではない。Sedgwick社によると、「多くの組織は依然としてTPAを、単に請求を処理するだけの「事務代行ベンダー」として扱っているが、適切な選択プロセス、協力的な運用モデル、そしてデータに基づいた戦略があれ

NOTE

- 1) NAIC, "industry means and median," 2024.
- 2) 独立系エージェントや代理店を束ねて、販売支援や教育を提供し、保険会社との窓口となる機関。
- 3) 保険会社から実質的なリスク引受権限や、商品開発、保険料の決定などを委任されている機関。
- 4) 保険会社に代わって、契約管理や、保険金請求などの事務処理全般を専門に代行する機関。
- 5) 米国TPA市場規模：3,329億ドル＝約49.6兆円（1ドル＝149円で円換算。以下、同様）。IBISWorld, "Third-Party Administrators & Insurance Claims Adjusters in the US - Market Size," 2025.
- 6) 2025年の米国の生命保険市場規模：約158.3兆円と損害保険市場規模：約165.3兆円を合算。
- 7) KFF, "Employer Health Benefits Survey," 2025.
- 8) Mordor Intelligence, "INSURANCE THIRD PARTY ADMINISTRATORS MARKET SIZE & SHARE ANALYSIS - GROWTH TRENDS AND FORECAST," 2025.
- 9) Sedgwick, "How to elevate your TPA relationship."
- 10) 2,500万ドル＝約37.2億円。Sedgwick, "Metrics that matter: using data analytics to keep WC claims on track."
- 11) AINEWS, "how-insurance-leaders-use-agentic-ai-to-cut-operational-costs."
- 12) RISK&INSURANCE, "claims-management-success-hinges-on-human-capital-investment-amid-industry-talent-shortage."

ば、TPAは長期的なビジネス目標を推進する「信頼できるパートナー」になる⁹⁾と述べている。

具体事例としては、米国の主要な交通局のセルフファンディングにおいて、Sedgwick社のデータドリブンソリューションを活用することで、わずか3か月間で、過去5年間よりも多くの未解決請求を解決した。Sedgwick社のデータドリブンプログラムを継続することで、同局は今後2年間で労災請求コストを約37億円削減できる¹⁰⁾と予測している。データドリブンプログラムは、過去の膨大な請求データから、コスト増加の根本原因を特定し、最適な解決策を導き出すというものである。

Sedgwick社は、「Sidekick Agent」と呼ばれるエージェントティックAIを活用した業界初のプラットフォームも提供している。Microsoftとの継続的な技術協力を通じて、Azureの各種サービスを中核技術として活用しており、具体的な成果として、AIによるリアルタイムのガイダンスを通じて査定者を支援し、請求処理効率を30%以上向上させている¹¹⁾。

単純な事務代行ではなく、「戦略的アウトソーサー」として位置づけるのは、こうした労災請求コストの削減にも貢献しているからにほかならない。

CorVel社のAI活用事例

もう1社、積極的にAI活用を推進している、CorVel社の事例も紹介したい。CorVel社はNASDAQに上場しており、5,100人の従業員を擁し、年間39万件の請求を処理している請求処理TPAである。

CorVel社は「CogencyIQ」と呼ばれるデータ分析

ソリューションを提供している。AI訴訟リスクスコアリング機能を有しており、労災補償分野において、過去の保険金請求履歴や、患者の痛みのレベル・職場復帰の予測など、様々な要素を複合的に解析することで、労災患者による訴訟リスクをスコアリングしている。スコアを活用し、訴訟リスクの高い患者に早期介入することで、請求1件当たりコストを31%削減、訴訟請求件数を63%減少させているという¹²⁾。

日本における戦略的アウトソーシングの可能性

日本の損害保険における請求処理は、これまで競争領域とみなされてきたが、事業費率や損害率の削減が求められるなかで、全国の損害調査網の維持や、今後のAI投資について単独で負担することが重荷となってきたと思われる。

こうした背景から、近年、Guidewire社のパッケージであるClaimCenterを利用する損害保険会社も多く、東京海上日動や、三井住友海上、あいおいニッセイ同和などが導入している。自賠償におけるs-JIBAIなど、損害調査事務の共通化事例も増えつつある。

日本においても、積極的にAI活用を推進し、事務効率化にも寄与する「戦略的アウトソーサー」として、米国のような請求処理専門のTPA事業者が必要となってきたのではないだろうか。



Writer's Profile

遠藤 健司 Kenji Endo

保険デジタル企画部
シニアコンサルタント
専門は生命保険業界
focus@nri.co.jp