

JAPAN'S WAY FORWARD — 日本の進むべき道

責任あるAI活用 先進国への転換

— 保険業界における次の一手 —

Ichun Lai / Propel Global Advisory

Sakura Kawakami / Eveil Global Advisory

2025年10月3日

本ホワイトペーパーの作成にあたり、貴重なご意見・ご知見を共有いただいた以下の皆様および各社に深く御礼申し上げます: Kevin Gaut, Suyash Gupta, Tim Hardcastle, Tsuyoshi Hirayama, Andy Pardoe, Darren Sharp, Instanda, Quantexa, Teradata, および匿名でご協力いただいた皆様。

日本語版のレビューにご協力いただいた堀江葵氏に、心より感謝申し上げます。

はじめに

保険業界は現在、重要な転換点を迎えています。人工知能（AI）は、エージェント型AIによる複数ステップの業務の自律的な実行や、モデル・コンテキスト・プロトコル（MCP：AIが外部ツールやデータと連携するための標準仕様）を通じた外部ツール・データとの接続といった技術進展により、実務において複雑なプロセスにも対応できる水準に達しつつあります。こうした進化は保険業界に大きな機会をもたらしており、特に日本においては、少子高齢化による労働力不足や顧客ニーズの変化を背景に、業務・システムの高度化を一層加速させる必要があります。

本ホワイトペーパーでは、業界の経営層や専門家へのインタビューおよび独自調査をもとに、日本の保険業界がAIによる変革を加速させつつ、独自の文化的・構造的な制約を「責任あるAI活用」の強みへと転換していく可能性を考察します。

本稿で取り上げる、日本の保険業界におけるAI活用の重要な4つの論点

日本の保険会社におけるAI活用の可能性

AIは、業務効率の向上にとどまらず、商品開発の高度化や顧客対応の個別最適化を通じて、保険ビジネス全体の変革を加速させる可能性があります。また、これまで分断されていたデータを統合し、文脈に即して活用することで、意思決定の迅速化・高度化や、サイバーセキュリティの強化が期待されます。

現実的な導入課題への対応

AI導入においては、データ整備の遅れや、業務の自動化と人材の役割変化のバランス、開発・運用プロセスの再設計、さらにはサイバーセキュリティやプライバシー対応など、複数の課題に現実的に対応していくことが求められます。また、従来の指標では捉えきれない価値を含め、投資対効果（ROI）をどのように評価するかも重要な論点となります。

競争優位としての「AIへの信頼」

保険業界では、AIの活用においても、説明可能性、公平性、人による関与といった要素が不可欠です。これらを単なる規制対応としてではなく、設計段階から組み込むことで、イノベーションと説明責任の両立を図り、「AIへの信頼」を競争優位へと転換することが可能となります。

日本における今後の方向性

日本では、規制面での整備が進み、AI活用を後押しする環境が整いつつあります。こうした状況のもと、日本企業が持つ「丁寧さ」「忍耐強さ」「顧客志向」といった特性は、責任あるAI活用の実現に向けた強みとなり得ます。これらの特性を活かすことで、日本発の先進的なAI活用モデルの構築につながることが期待されます。

以下の章立てに沿って、各テーマについて詳細に検討していきます。

I. AIが今、重要である理由 (3)

II. AIによる高度化の加速 (4-6)

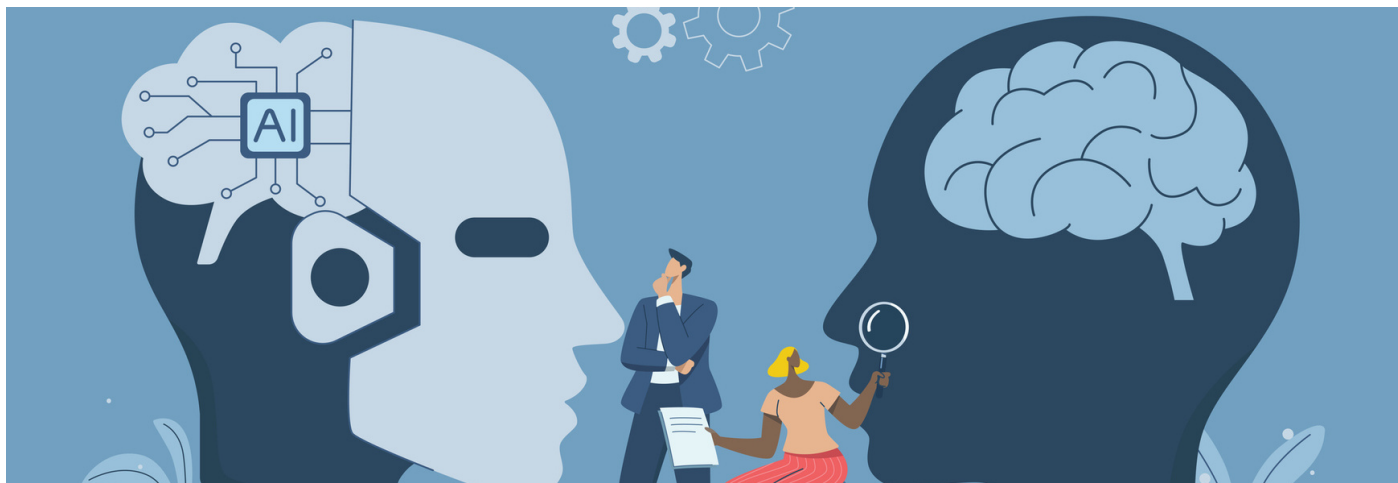
III. AI導入に伴う現実的な課題への対応 (7-9)

IV. 競争優位としてのAIへの信頼 (10)

V. 日本における固有の戦略的機会 (11-12)

VI. 責任あるAI活用の実現に向けて (13-14)

1. AIが今、重要である理由



現代のAIモデルは、統計的学習に加えて推論能力を組み合わせることで、従来のコンピューティングでは対応が難しかった複雑なタスクにも対応できるようになっています。では、AIの能力はどこまで進化しているのでしょうか。研究によれば、特定の分野では、すでに人間を上回る性能を示すモデルも登場しています。例えば、文章読解や画像認識の領域では、人間以上の精度を達成したケースが報告されています。手書き文字認識や音声認識でも、特定のデータセットにおいては人間と同等の水準に到達しています。さらに、「推論能力」は長らくAIにおける最後のフロンティアとされてきましたが、数値処理や論理的推論といった一定の領域では、すでに大きな進展が見られます。

こうした進化を受けて、AIはもはやデータサイエンティストやエンジニアだけが使う専門的なツールではなくなりつつあります。現在では、幅広い業務で活用可能な「支援ツール」として普及し始めており、ナレッジワークの進め方、顧客との接点のあり方、さらにはリスクの評価・予防の手法そのものを変えつつあります。

保険業界においても、AIの活用は、引受業務、保険金支払い、顧客対応といった中核プロセスへ広がり始めています。これらの領域はこれまで、分断されたデータやレガシーシステムの制約を受けてきましたが、AIの導入によって新たな可能性が開かれつつあります。



保険業務は、構造化され、反復性の高いタスクが多く、AIとの親和性が高い領域です。日本ではまだ導入の初期段階にありますが、適切なデータ戦略と業界特化型のユースケースを組み合わせることで、大きな成長余地があります。

— 平山氏

II. AIによる高度化の加速

現在のAIは、単一の技術としてではなく、進化と統合を重ねながら発展する一連の技術として捉える必要があります。個々の技術の進展が、従来の制約を補完・解消することで、AIの適用範囲と実用性は着実に広がっています。（本稿で取り上げるAIの種類については、付録Iを参照）

1. 価値創出

保険業界は、データ量が豊富で、業務プロセスが標準化されており、取引件数も多いという特性を持っています。こうした特性から、AIによる価値創出の余地は大きく、主に以下の分野で効果が期待されます。

■ 業務効率の向上

- ・ 契約管理や顧客対応などの定型業務の自動化
- ・ 引受業務や保険金支払いにおける高度な意思決定の支援
- ・ 処理時間の短縮と業務全体の生産性向上

■ 顧客対応の個別最適化

- ・ 顧客の行動や感情のリアルタイム分析
- ・ 直感的なインターフェースによる顧客接点の高度化
- ・ より深いエンゲージメントを通じた継続率の向上

■ 商品開発の高度化

- ・ 社内外の大規模データを活用した高度なインサイトの創出
- ・ 商品設計・開発プロセスの迅速化と精度向上

■ サイバーセキュリティの強化

- ・ パターン検知や異常検知の高度化
- ・ インシデント対応の迅速化

AIは、人間に比べてはるかに大量のデータからパターンを抽出し、短時間で処理・統合することに優れています。一方で、常識に基づく判断や、複雑な文脈の理解には、依然として限界があります。したがって、AI導入の真の価値は、既存業務を単純に自動化することではなく、AIと人間それぞれの強みを活かしながら、業務プロセスや商品設計そのものを再構築することにあります。

こうした価値を大規模に実現するためには、日本特有のレガシーシステムの課題を乗り越える必要がありますが、AIはこの点でも有効な手段となり得ます。

2. 分断されたシステムの接続 — 段階を飛ばした技術進化の可能性

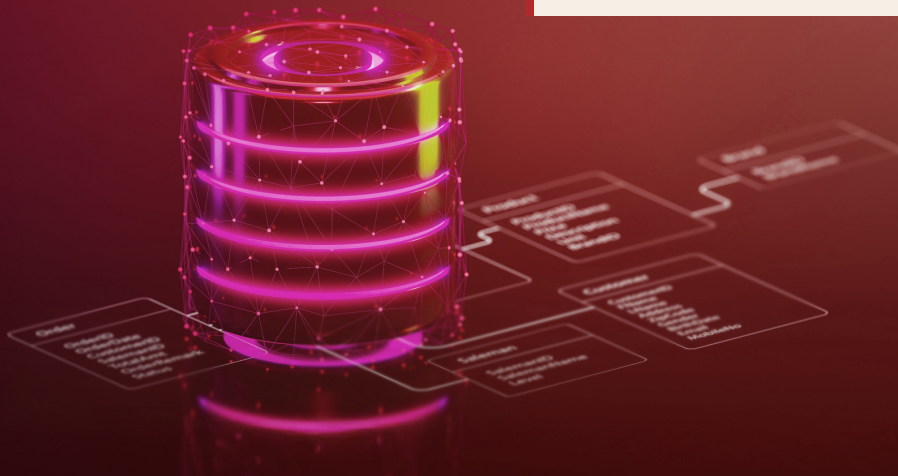
日本の多くの保険会社では、現在もCOBOLで構築されたメインフレームが稼働しており、最新のAPIに対応できないケースが少なくありません。加えて、データは商品ラインや事業部、地域ごとに分断されているのが一般的です。こうしたシステムは、ローカル要件に対応するため高度にカスタマイズされており、その維持は特定のベンダーや限られた技術者に依存しています。特に、知識を有する技術者の高齢化は、将来的なリスク要因となっています。その結果、多くの企業では、レガシーシステムの維持とモダナイゼーションの推進がせめぎ合い、コストも増加傾向にあります。

他方で、日本がAI導入において相対的に慎重であったことは、見方を変えれば優位性にもなり得ます。近年のAIは、オンプレミス環境とクラウド環境をまたいで業務を自動化できる水準に達しており、従来よりも低コストで基幹インフラの高度化を実現できる可能性があります。その結果、日本の保険会社は、従来の段階的なIT進化を経ることなく、AIを前提としたアーキテクチャへと一気に移行する、**リープフロッグ（段階を飛ばした技術進化）**が可能となります。これは、スマートフォンが普及する前にフィーチャーフォンを使った「おサイフケータイ」が早期に普及した事例にも通じる進化のあり方です。



日本の保険会社がAIによって最も大きく飛躍できる領域は、引受と顧客の個別最適化です。個々のリスクやニーズをリアルタイムで分析し、最適な保障やリスク予防の提案を行うことで、契約率と顧客満足度の向上が期待されます。

— Teradata



3. システム統合の課題に対するAIの活用事例

システム間のコード変換

AI／MLを活用したコード変換ツールにより、レガシーなCOBOLコードをJavaやPythonなどの現代的な言語へ変換することが可能です。これにより、モダナイゼーションにかかる時間とコストの大幅な削減が期待されます。ただし、複雑な業務ロジックやシステム間の依存関係については、人による検証とテストが不可欠です。

保険会社と販売チャネルの接続

従来、保険会社と代理店・販売パートナーのシステム連携には、接続仕様やインターフェースの違いから、多くの時間とコストがかかっていました。これに対し、AI開発企業Infras.AIは、自然言語を活用してレガシーシステムを抽象化し、再利用可能なワークフローやAPIを生成することで、連携の効率化とコスト削減を実現しています。

分断されたデータの資産化

AIの進展により、長年にわたり蓄積されてきた分断データについても、不完全・不整合・多言語といった制約があるまま、分析や意思決定に活用できる可能性が広がっています。

例えば、以下のような活用が考えられます。

- **構造データの統合**：Illumexが開発したセマンティックエンリッチメント技術（データに意味や文脈情報を付与する技術）により、異なるデータベースやスキーマに存在するデータを発見・分類・対応付けし、より精度の高いレポートとガバナンスを実現します。ただし、業務固有の文脈については人の判断が引き続き重要です。
- **非構造データの構造化**：Teradataが提供するデータファブリック（複数システムに分散したデータを横断的に接続・活用する仕組み）と、OCR技術およびトランスフォーマーモデルを組み合わせることで、手書き書類、スキャン文書、音声データ、画像といった非構造データを構造化し、リスクスコアリングなどの実務に活用できるようになります。
- **データの接続と文脈に即した活用**：Quantexaが提供するAIベースのエンティティ・リゾリューション（ER：異なるデータを同一人物・同一企業として統合する技術）は、専門モデル、機械学習、LLMを組み合わせることで、顧客や保険金請求者、取引先、リスク情報などを横断的に統合し、単一の統合ビュー（いわゆる360度ビュー）を構築します。これにより、異なるフォーマットや言語（例：「Taro Tanaka」と「田中太郎」）で存在するデータでも統合が可能となり、分析や意思決定モデルの精度向上につながります。

III. AI導入に伴う現実的な課題への対応

AI導入に伴う課題は、単なる技術面にとどまりません。雇用への影響に対する不安や、成果の不確実性に対する懸念は現実存在しており、多くの経営層は、**意識や企業文化の変革**こそが最大の障壁であると指摘しています。他方で、保険業界は比較的導入が遅れているからこそ、他業界で蓄積された知見や確立された実践例を活用できるという利点もあります。

1. データ品質・データアクセス・データリテラシー

多くの概念実証（PoC）が本格展開に至らない背景には、データに関する課題があります。生データをAI活用に適した状態へ整備するプロセス、とりわけ**データ品質とアクセス性の確保**は複雑であり、その成否は初期段階における**部門横断的な連携**に大きく左右されます。実務上は、業務部門・IT部門・データ部門の早期連携、PoC開始前におけるデータ品質の共同評価、共通の成功指標の設定などの取り組みが重要です。

また、データそのものは技術領域に属する一方で、その活用に関する判断は経営に直結します。そのため、経営層には、AIに関連する基本概念を理解し、ビジネス成果と結びつけて意思決定を行うための**データリテラシー**が求められます。

2. 業務・人材の再設計 — 自動化と高度化の両立

AIを大規模に導入する場合には、業務と人材への影響を事前に見極める必要があります。その際に有効なのが、「**自動化できる業務**」と「**AIによって高度化・補完される業務**」を整理することです。例えば、定型的でルールベースの業務（例：反復的な契約事務）は自動化しやすい一方で、判断や関係構築、専門知識を要する業務（例：複雑な料率設定）はAIによる補完が適しています。AIの進展に伴い、後者の一部も徐々に自動化へと移行する可能性があるため、**継続的な役割の見直しとスキルの再開発**が不可欠です。

加えて、**AIリテラシー**の向上も重要です。AIの能力と限界に関する共通理解に加え、技術部門と非技術部門の間での共通言語を確立することは、業務設計や意思決定の質を高めるだけでなく、外部パートナーや規制当局とのコミュニケーションの円滑化にもつながります。

現場レベルでの活用を促進するためには、特定のチームに**AI推進役（AIチャンピオン）**を置き、実務に即したユースケースの特定と導入を主導させることが有効です。あわせて、研修や資格取得などの学習機会を提供し、検証環境を整備することで、組織全体の理解と信頼を高めることができます。

3. モデルの検証・評価・品質管理

AIを意思決定プロセスに組み込む場合、特に顧客の財務面や顧客体験に影響を及ぼす領域では、厳格な検証・評価・品質管理（QA）が不可欠です。これには、フィードバックループや制御メカニズム（ガードレール）の設計も含まれます。

評価手法はAIの種類によって異なります。従来型の機械学習では定量的な評価指標、大規模言語モデル（LLM）ではベンチマークおよび人による評価、強化学習（RL）では報酬設計に基づく評価が用いられます。こうした対応には、従来のソフトウェア開発ライフサイクルにとどまらない管理・評価の視点が求められるため、組織としてその特性を理解し、適切に対応する必要があります。

4. サイバーセキュリティとプライバシー対応 — 規制対応を超えて

AIが重要な業務プロセスにおいて大量のデータを処理するようになると、システムへの攻撃可能性が広がり、敵対的入力（AIを誤作動させるための不正な入力）、データ汚染、モデルの不正取得といったリスクも高まります。そのため、AI導入にあたっては、データの完全性を確保し、機密情報を保護するための先行的なセキュリティ投資が求められます。

日本においても、AI活用の進展に伴い、個人情報保護法の強化など、セキュリティやプライバシーに関する規制整備が進んでいます。これを受けて、業界内でも対応が広がっており、例えばSOMPOでは、AIを活用した健康関連サービスにおいて厳格なデータガバナンス体制を構築しています。



保険会社は、日本の個人に関する機微かつ大量のデータを扱っているため、情報セキュリティは極めて重要な優先事項です。

— D. Sharp

5. 懐疑への対応 — 小さく始め、関係者を早期に巻き込む

AIの利点が明確になりつつある一方で、過去のRPAなどのデジタル施策で期待した成果が得られなかった経験から、特に現場レベルでは懐疑的な見方が残っています。特に、業務プロセスや役割の再設計を伴う場合には、こうした抵抗は強まりやすくなります。この課題に対しては、**低リスクかつ処理量の多い標準化業務からの着手、信頼できる限定的なデータセットの活用、人による監督の組み込み、既存プロセスと並行した導入**といったアプローチが有効です。

これにより、リスクを抑えつつ成果を可視化し、組織内の信頼を醸成することができます。また、導入初期の段階から、業務部門、IT・データ部門、外部パートナー、規制当局といった関係者を巻き込むことも重要です。経営層には、役割と責任を明確化し、意思決定プロセスを簡素化することで、実行スピードを高める役割が求められます。



まずは信頼できる小規模なデータセットから始めるべきです。従業員、経営陣、顧客がシステムとその出力を信頼できなければ、新しい技術は受け入れられません。人による対応を完全に置き換えるべきではありません。

— D. Sharp

6. 内製と外部活用の使い分け — ハイブリッド型パートナーシップ

AIの進化スピードを踏まえると、「内製（build）」か「外部活用（buy）」のどちらを選ぶかは、重要な戦略判断となります。日本では、過去の過度な内製化やカスタマイズの積み重ねがシステムの複雑化を招いてきた側面もあり、内製には一定のリスクが存在します。他方で、外部活用にも、データ管理やセキュリティ、ベンダーロックインに対する懸念があります。実務上は、概ね以下のように整理できます。

- 差別化につながる領域や、厳格な規制対応が求められる業務 → **内製**
- 汎用機能や技術進化の速い領域 → **外部活用**
- 専門性や先端技術の獲得 → **パートナー連携**

実際には、多くの保険会社が、技術と人材を外部から取り込みつつ、ガバナンスと業務知見は内部に保持する**ハイブリッド型アプローチ**を採用しています。Tokio MarineによるSalesforceやTractableとの連携は、その一例です。

7. AIにおけるROIの再定義 — 短期と長期の両立

AIは、従来のROI指標では捉えにくい価値をもたらします。例えば、意思決定の迅速化、洞察の深化、組織の適応力の向上といった要素は、定量化が難しい一方で、重要な価値といえます。また、保険業界では商品サイクルが長いいため、AI投資の効果が顕在化するまでに時間を要する場合があります。加えて、AIモデルは複数回にわたる改善と業務再設計を前提とするため、短期的な成果に結びつかないケースも少なくありません。

このため、短期的な実証と長期的な戦略投資を並行して管理する**デュアルトラック型のオーバーサイト**を設計するとともに、ROIの評価軸を広げ、**品質、意思決定速度、顧客ロイヤルティ、人材エンゲージメント**などの観点を組み込むことが有効です。例えば、変革のプロセスにおいて従業員が価値を実感し、支援を受けていると感じられる環境は、結果としてサービス品質の向上や顧客関係の強化、ひいては収益拡大にもつながります。

最終的には、**AIが業務や価値創出の構造そのものをどのように変えるか**を理解し、それに応じた評価指標を設計することが重要です。



市場環境が厳しさを増す中で、保険会社には、顧客やリスクをより深く理解し、高度な引受判断を行うことが求められています。しかし現実には、分断されたシステムとデータが、ポートフォリオ全体を俯瞰することを難しくしています。

— Quantexa

IV. 競争優位としてのAIへの信頼

長期的な顧客関係と厳格な規制対応が求められる保険業界では、急速に変化する環境の中で、いかに「信頼」を構築するかが競争優位の源泉となります。AI活用においても、信頼を前提とした設計と運用が不可欠です。

1. 人の関与（Human-in-the-Loop）によるリスク管理

AIの重要な価値の一つは、リアルタイムでの意思決定能力にあります。これは、従来のルールベースのシステムでは対応が難しかった領域です。他方で、個々の顧客に対する影響の大きさや、大規模言語モデルに見られる誤生成（いわゆるハルシネーション）といった既知の限界を踏まえると、人を意思決定プロセスに関与させる「Human-in-the-Loop（HITL）」は依然として不可欠です。どのプロセスで、どの程度人を関与させるかは、効率性と説明責任のバランスを踏まえた重要な設計判断となります。例えば、少額かつ大量の旅行保険の保険金請求は、明確な条件設定のもとで自動化しやすい一方、自動車保険の保険金請求のように判断の幅が大きい領域では、より強い人の関与が求められます。

2. 説明可能性・透明性・公平性を前提とした設計

規制の厳しい保険業界では、説明可能性・透明性・公平性は「後付け」ではなく、設計段階から組み込むべき要件です。重要なのは、結果だけでなく、プロセス全体を通じてこれらを担保することです。具体的には、AIによる引受判断や保険金支払い判断の根拠を記録し、説明可能な状態にしておくこと、監査可能な形で意思決定プロセスを残すこと、個人情報適切に保護しながら学習・運用を行うことなどが挙げられます。例えば、Tokio Marineでは、顧客向けAIサービスにおいて説明可能性と透明性を重視した設計を行っています。さらに、個人情報をマスキングした形でAIを学習させるなど、規制対応を超えた取り組みも進めています。

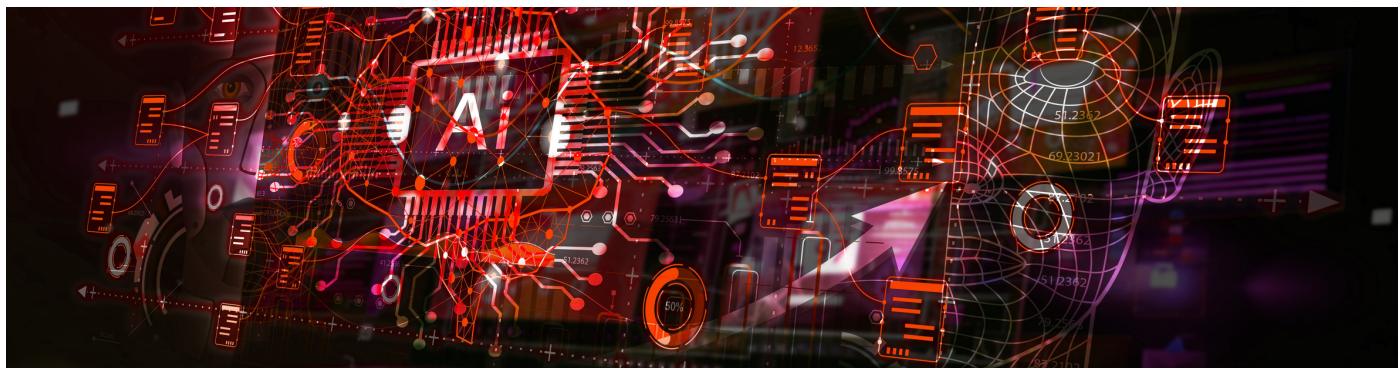
3. バイアスの抑制と管理

AIは、過去のデータや学習プロセスに依存するため、意図せずバイアスを含む結果を出力する可能性があります。その要因としては、過去データに含まれる偏り、学習データのサンプリングの偏り、アルゴリズム設計上の問題などが挙げられます。特に、引受のような重要な意思決定においては、公平性を確保するために、モデル設計段階から公平性を考慮すること、バイアスを可視化するための監査ログを整備すること、継続的な検証と改善を行うことが求められます。適切に設計されたAIは、個人の主観や判断ミスに左右されやすい人間の判断に比べて、より一貫した公平性を実現できる可能性もあります。

4. 連携とパートナーシップによる導入加速

保険業界におけるAI導入は、単一の企業や技術だけで完結するものではありません。そのため、規制当局（プライバシーや公平性に関するルールの明確化と導入促進）、保険会社および研究機関（知見の共有と業界全体での学習の促進）、テクノロジーパートナーやアドバイザリー企業（技術的支援と変革の推進）といった関係者間の連携が不可欠です。一般的に、既存の保険会社はレピュテーションリスクを踏まえ、まずは社内業務へのAI適用を優先する傾向があります。一方で、新興プレイヤーは顧客接点におけるデジタル活用に積極的です。こうした違いを踏まえつつ、業界横断的かつ国際的なパートナーシップを活用することが、中長期的な競争優位の構築につながります。

V. 日本における固有の戦略的機会



これまで見てきたように、AIは、日本の保険会社が長年抱えてきたレガシーな課題を解決し、実証段階から本格的な価値創出へと移行するための有力な手段となり得ます。日本では、労働力不足への対応として自動化が重要である一方で、雇用の長期安定を重視する慣行もなお根深く、業務を「高度化（補完）」するという視点も欠かせません。本セクションでは、日本特有の強み — **信頼を重視する文化、長期的な顧客志向、そして慎重かつ協調的な意思決定** — を踏まえ、責任あるAI活用に向けた戦略的な機会を整理します。

1. 慎重姿勢の強みへの転換

米国や英国では、迅速な試行錯誤を通じて価値を見出すアプローチが主流であるのに対し、日本の保険会社は、十分な検証を重ねたうえで導入を進める慎重な姿勢を取る傾向があります。その結果、PoCにとどまるケースも多く、本格展開への移行が遅れる要因となることがあります。一方で、この「精度と確実性を重視する姿勢」は、高品質で信頼性の高いサービスの提供を支えてきた側面もあります。

AIは不確実性を伴う技術であるため、この慎重さは導入の障壁にもなり得ますが、同時に、**複雑なリスクや影響を丁寧に検証するための強み**として活かすこともできます。また、日本の「**カイゼン（継続的改善）**」という考え方は、試行と改善を繰り返すAIの特性とも親和性があります。

2. パーソナライズにおける日本の強み

日本には、「おもてなし」に象徴されるように、顧客一人ひとりのニーズを先回りして捉え、丁寧に対応する文化が根付いています。AIの進展により、こうした文化的強みを、より大規模かつコスト効率の高い形で実現できるようになります。例えば、Tokio Marineの「**Drive Agent Personal (DAP)**」は、事故を自動検知し、顧客からの連絡を待つことなく迅速にサポートを提供しています。また、トヨタとあいおいニッセイ同和損保による「**Pay-How-You-Drive型保険**」は、テレマティクスデータを活用し、安全運転を促すフィードバックを提供しています。これらの事例は、日本企業が持つ顧客中心のアプローチとAIの組み合わせによって、新たな価値を創出できる可能性を示しています。

3. 日本におけるAIをめぐる主な誤解

日本でAI導入が進みにくい要因の一つとして、いくつかの誤解が存在します。これらの誤解を整理し、適切に解消していくことが重要です。

「AIは雇用を奪い、顧客サービスを低下させる」 …… 導入のあり方によって左右される。

終身雇用制度は以前ほど強固ではないものの、日本では依然として長期雇用を前提とした考え方が根強く残っており、AI導入が雇用に与える影響への懸念が、導入のスピードを鈍らせる要因となっています。これに対しては、AIを「人の業務を高度化するためのツール」と位置づけ、必要に応じて再教育や役割転換を支援する姿勢を明確にすることが重要です。

「データは完全でなければAIは活用できない」 …… 必ずしもそうではない。

適切に設計されたAIモデルは、不完全で一貫性のないデータに対しても一定の耐性を持ち、従来の手作業やルールベースのシステムよりも柔軟に対応できます。例えば、チャットボットや不正検知の分野では、不完全なデータ環境でも実用的な成果を上げることが可能です。

「AIは個人保険のような大量取引領域に限定される」 …… 誤解である。

近年のマルチモーダルAI（テキスト・画像・音声など複数形式のデータを統合的に扱うAI）は、テキスト、画像、音声といった複数のデータ形式を統合的に扱うことができ、法人向けの引受や複雑な保険金支払い、不正検知などの高度な業務にも適用が進んでいます。

「AI導入にはシステムの全面刷新が前提となる」 …… 必ずしもそうではない。

自然言語処理や画像認識といった基礎的なAI技術は、APIやデータ仮想化などの手法を用いることで、既存のレガシー環境の上に重ねて導入することが可能です。そのため、システムの完全な刷新を待たずにAI活用を開始することができます。

4. ルールと協調の明確化

米国や英国と比較すると、日本では規制当局の方向性が業界全体の動きに与える影響が大きい傾向があります。AIの本格導入を進めるためには、明確なガイドラインやルールの整備が不可欠です。こうした中、日本では2025年5月に「AI推進法」が成立し、民間分野におけるAI活用の方向性として、**透明性の確保、リスクの低減、産業振興**といった基本原則が示されました。

また、AIの複雑性が高まる中で、業界横断的な連携の重要性も増しています。**コンソーシアムやガバナンスフレームワーク**を通じて知見を共有することで、導入に伴う摩擦を抑え、責任あるAI活用の普及を促進することが可能です。こうした協調的なアプローチは、日本のビジネス文化に根付く「**協調**」の価値観とも親和性があります。実際に、2024年10月に設立された「**日本AIガバナンス協会**」や、経済産業省が主導する「**ガバナンス・イノベーション**」に関する取り組みは、業界横断での基盤整備を進める動きとして位置づけられます。保険業界においても、こうした動きを基盤として、共通ルールや標準の整備に向けた取り組みが今後一層重要になると考えられます。

VI. 責任あるAI活用の実現に向けて

日本の進むべき方向性

AIは、日本の保険会社が長年抱えてきた課題を克服し、業務の高度化を大規模に実現するための有力な手段となり得ます。本セクションでは、その実現に向けた具体的なアプローチを整理します。

1. リーダーシップ — 不確実性の中で意思決定を行う力

業務の高度化には、全社的な連携と相応の投資が必要です。しかし、AIのビジネス価値は初期段階では必ずしも明確ではなく、この不確実性が意思決定の遅れを招く要因となります。特に日本では、レピュテーションリスクへの配慮や人材の流動性の低さも相まって、経営層の慎重な姿勢が強く見られる傾向があります。

こうした状況で求められるのは、技術そのものへの対応以上に、**組織文化や意思決定の仕組みに変革を促すリーダーシップ**です。具体的には、明確なビジョンを示すこと、技術部門と業務部門の連携を促すこと、従業員を巻き込みながら顧客視点を反映した業務・プロセスの再設計を進めることが重要です。

2. 三層アプローチ — 短期成果と長期変革の両立

AI導入に伴うリスクを分散しながら、組織全体の学習と関与を促すためには、以下の三つの領域を並行して進めるアプローチが有効です。

1. **業務効率化（短期成果）**：業務全体の効率化プロジェクトを通じて、早期に成果を創出し、投資の妥当性を示します。
2. **顧客価値の創出（成果の見える化）**：顧客接点におけるプロジェクトを通じて、AIによる価値を具体的に示し、社内外の理解を促します。
3. **ムーンショット型の取り組み（中長期）**：革新的なアイデアに基づく先行的な取り組みを通じて、将来のブレークスルーの可能性を探ります。

この三層構造により、短期的な成果の創出と中長期的な変革の推進をバランスよく両立することが可能となります。

3. 市場投入の迅速化

顧客ニーズの高度化と労働力不足を背景に、保険会社には商品開発のスピード向上が求められています。こうした状況のもと、AIを組み込んだ新しいプラットフォームの活用が進みつつあります。特に、ノーコード／ローコード型のプラットフォーム（例：**Instanda**）は、既存システムと並行したプロトタイピング、低コストでの検証と学習、成功時の迅速な本格展開を可能にします。さらに、AIとの統合により、専門的な技術スキルに大きく依存することなく実験や開発を進めることができ、日本におけるデジタル人材不足への対応にもつながります。

レガシーシステムへの依存度が高く、短期的な全面刷新が現実的でない組織においては、ノーコード／ローコードプラットフォームは、適切なガードレールと業務ロジックのもとで、責任あるAI活用を段階的に拡大するための現実的な選択肢となり得ます。

— S. Kawakami

結び

日本の保険業界におけるAI導入は、依然として初期段階にありますが、今後は保険業務に特化した大規模言語モデルの進展により、コア業務への統合が加速していくと見込まれます。

日本企業が持つ、**丁寧さ、リスクに対する高い感度、事前に不確実性を排除しようとする姿勢**は、「責任あるAI活用」の実現において強みとなり得ます。倫理的設計、強固なガバナンス、そしてリスクへの先回りした対応を重視することで、**日本の保険会社は、高い信頼性が求められる分野におけるAI活用のあり方を世界に先駆けて示す可能性**を持っています。



日本の保険会社は、潜在的なリスクを事前に特定し、対応する傾向が強いと言えます。この「失敗を未然に防ぐ設計思想」は、保険のように高い信頼性が求められる分野において、AI活用のベストプラクティスを生み出す可能性があります。

ー グローバル戦略コンサルティングファーム パートナー

著者について



Ichun Lai

Founder, Propel Global Advisory

Ichun Laiは、Propel Global Advisoryの創設者であり、金融サービス分野における**責任あるAI活用**の加速を支援しています。

豊富な変革リーダーシップの経験を持ち、Cigna、Tokio Marine、Goldman Sachs、SMBCといった一流企業において、ファイナンス・ディレクター、ビジネス・マネージャー、戦略パートナー、内部監査人、コンサルタントとして、これまでに40件以上の変革プロジェクトを主導してきました。停滞していた取り組みの再構築、グローバル基準の導入、新たなテクノロジーや人材再配置を通じた業務プロセスの近代化など、幅広い成果を上げています。信頼されるアドバイザーとして、経営層、チーム、そしてAIソリューションを提供する企業に対し、**事業目的に根ざした責任あるAI活用**を前進させるための、明確な視点・人的ネットワーク・実行支援を提供しています。



Sakura Kawakami

Founder & CEO, Eveil Global Advisory

Sakura Kawakamiは、**Eveil Global Advisory**の創設者兼CEOであり、日本およびグローバル市場における事業変革、市場参入、戦略的パートナーシップの構築を支援しています。**保険・金融サービス、ウェルビーイング、ヘルスケア、先端テクノロジー**分野を中心に、事業戦略、市場参入（Go-to-Market）戦略、クロスボーダー事業展開、戦略的提携などに関するアドバイザリーを提供しています。

日本および海外において**25年以上**にわたり、保険・金融サービス・テクノロジー分野でリーダーシップを発揮してきました。MetLife、Citigroup、野村證券、Lehman Brothersをはじめとする大手金融機関や成長段階のテクノロジー企業においてシニアリーダーシップを歴任し、高度に規制された業界における事業戦略、オペレーション、商品開発、テクノロジー変革、事業開発をリードしてきました。

現在は、国内外の企業に対し、日本市場への参入支援、事業成長に向けた戦略策定、企業間パートナーシップの構築を通じて、**持続的な成長とイノベーションの実現**を支援しています。

付録Ⅰ：現代のAIモデルの理解

ディープラーニングは、機械が複雑な処理を行い、非構造データを扱うことを可能にする基盤技術です。その中核を成すトランスフォーマーは、生成AIや大規模言語モデル（LLM）の発展を支え、非構造データの処理やコンテンツ生成を可能にしました。一方で、誤生成（ハルシネーション）といった課題も生じています。こうした課題に対応する手法として登場したのが、検索拡張生成（RAG：外部データを参照しながら回答精度を高める手法）です。RAGは、企業内データなどの外部知識を参照することで、LLMの出力をより信頼性の高いものにします。こうした技術の発展を背景に、現在では、エージェント型AIが複数ステップにわたる業務プロセスを統合的に実行する段階に進んでいます。

また、ナレッジグラフ（KG）とエンティティ・リゾリューション（ER）を組み合わせることで、レガシーシステムに分散されたデータを横断的に接続し、顧客やリスクに関する統合的なビューを構築することが可能になります。これにより、より深い洞察と高い透明性が実現されます。



これらのAI技術は、それぞれコストと高度性のバランスの上に成り立っており、実務では複数の技術を組み合わせて統合的に活用されるケースが一般的です。今後の展開としては、**小規模言語モデル（SLM）**が、より高い精度とコスト効率を兼ね備えた選択肢として再び注目されています。さらに、企業レベルで求められる精度要件に対応するため、**強化学習（RL）**の活用も重要性を増しています。