

**目 標**

我々、いわき経済同友会会員は、企業経営者の異業種交流活動を通して、三つの目的を達成し、仲間の連帯を深め、地域経済の発展と活性化をはかり、夢と希望に満ちあふれた地域社会づくりをめざします。

# SEA IWAKI

9月号／2018年9月1日発行

**3 つ の 目 的**

- 1つ よい社会をつくろう
- 2つ よい経営者になろう
- 3つ よい経営環境をつくろう

8月20日(月)  
18:15～

## 8月納涼例会

会 場  
パレス いわや



### ●安島代表幹事挨拶

今晩は。今年の夏は大変暑い日が続いております。多分いわき市においても37℃を記録しているのではないかでしょうか。私も盆中車で回っていたのですが、車が37℃を示したのは初めてです。こんなにも温暖化が進んでいるのかとびっくりしました。

皆様も身体に充分注意してこの納涼会で身体を休めて明日から頑張って頂きたいと思います。

私共からお願いがあります。

1つは10月に行われます視察研修です。素晴らしい内容です。経済同好会としては必ず現場を見て、それをいわきにどう生かせるのか、どのように提案できるかを研修したいと思います。

次に“いわきFCを応援しよう”と会員募集を行っています。是非皆様のお力をお借りしてこの会員企業から多数の応援をお願いしたいと思います。

最後にもう1つ、これから後半に向けて“いわき市をどのように活性化させるか”グループ長、各委員長をはじめ会員の皆様のお力添えを願います。

### ◆誕生日プレゼント ●●●が贈られました



誕生日は、写真左から木村秀禎代理で阿部隼人（8月9日）、新井浩（8月20日）、安島代表幹事・新妻弘道（8月14日）です。

# 8月納涼例会



# 卓話演題 『三井住友海上のAI(RPA)活用戦略』

演者 三井住友海上火災保険株式会社いわき支社 山中 壮士郎 様

<p><b>1.はじめに</b></p> <p>MS&amp;AD 三井住友海上</p> <p>近年、人工知能(AI)を使った技術革新が情報化社会の変化を加速させつつあります。2015年10月、グーグルの開発した西欧のAI「AlphaGo」が世界最強と書かれた韓国人棋士に勝利し、衝撃が走りました。当社で言えば、例えばメールセンターの交換記録の検索など、膨大なテキスト文書(=非構造化データ)の分析については、以前は担当者が責任を負う際に目を通じて初めて文意・傾向を把握することができましたが、最近のコンピューターパログラムによる言語解析技術を活用すれば、自動的に全体のフレンド分析や、特記事項の抽出などが出来るようになっています。</p> <p>IBMのWatsonのように、言語解析能力が高く、自然文で質問応答が行えるシステムの出現は、膨大な知識・ノウハウを非構造化データで保有する当社の営業力強化や効率化に活用でき、いわゆる「潜伏知能の形式知能」を通じた事業改革に結び付けることが可能です。</p> <p>保険、特に損害保険は、金融事業の中でも非構造化データ(文書データ)を多く取扱う事業であるといわれており、営業面以外でもAIの活用領域は広く存在します。</p> <p>本日は、上記のような考え方のとど、当社が取り組んでいる事例等についてご紹介させて頂きます。皆様の事業のご発展に少しでもお役に立てれば幸いです。</p>	<p><b>3.今当社で取り組んでいること(導入事例)</b></p> <p>MS&amp;AD 三井住友海上</p> <p>(2)損害サポート現場</p> <p>■事故車修理費AIが算定</p> <p>東京大学発のベンチャー企業、Arithmer株式会社と提携し、自動車事故の損害をAIで瞬時に判定するシステムを開発。事故車両の見積もりに活用することで、業務の効率化を進め、保険金支払いを早める。判定システムは、整備工場からの修理見積書の照合に使用し、点検業務の所要日数を従来の1~2日から半日程度に削減できる見込み。</p> <p>■AIが不正請求検知</p> <p>AIが自動車や火災事故など約1千万件のデータを学習し、不正の疑われる請求を絞り込む。請求者の人物関係図も分析し、過去の請求者から頻繁に登場する不審な人物を浮き彫りにする。</p> <p>※損害保険業界は不正請求で保険金がだまし取られる事例が年間1万件程度発生し、近年は増加傾向にあり、不正の手口が巧妙化しており防止対策が課題となっている。</p>
<p><b>2.当社のビジネスにかかわる方々</b></p> <p>MS&amp;AD 三井住友海上</p>	<p><b>4.当社の戦略</b></p> <p>MS&amp;AD 三井住友海上</p> <p>(1)Vision2021【次期中期経営計画(2018年度~2021年度)】抜粋</p> <p>■当社が目指す姿 先進デジタル技術や最新の知見を積極採用し、お客様の期待を常に上回るお客様サービスを提供する会社として・・・</p> <p>■目指す姿の実現 販売や損害サポートにおいて、先進デジタル技術を活用することにより、高品質・高生産性を実現している。</p> <p>■重点課題(1)デジタル化推進</p> <p>○お客様から選ばれる保険会社となるために、デジタル化によるお客様の行動の変化とお客様のデジタルリテラシーの高まりに対応し、デジタル技術を活用したお客様体験価値の向上を図る</p> <p>○持続的成長と企業価値向上に向けて、優位な事業費率を実現するためには、業務プロセスのデジタル化を加速して、業務生産性を格段に向上させる。</p>
<p><b>3.今当社で取り組んでいること(導入事例)</b></p> <p>MS&amp;AD 三井住友海上</p> <p>(1)営業現場</p> <p>■IBM社Watsonを利用した「照会応答支援システム」 [社員用②④⑤・代理店用①]</p> <p>当社各部門のHPに掲載されているマニュアルやQ&amp;A等を一括して検索できるシステム。「探す」時間の短縮による生産性向上と、回答の均質化による照会応対業務の品質向上、自己学習による人材育成に役立てる。 →調べたいことを文頭で入力すると、マニュアル該当箇所・Q&amp;A・帳票記入例等が表示。詳しい入力をすることで、精度が増す仕組み。</p> <p>■IBM社Watsonを利用した「プレミアムNAVI」 [お客様用③]</p> <p>音声認識ソフトを組み合わせ、当社コンタクトセンターのオペレーターがお客様からの照会に回答する際の支援システムとして採用。お客様とオペレーターがやり取りする音声から自動的に回答候補を抽出。 →AIは火災保険や自動車保険などのマニュアルやQ&amp;Aといった情報を事前に学習し、実際の顧客との対応を重ねることで学習を深める。</p>	<p><b>4.当社の戦略</b></p> <p>MS&amp;AD 三井住友海上</p> <p>(2)事務の9割AIで・・・</p> <p>■当社は、2018年度から営業部門の事務の9割を人工知能(AI)等で代替する。AIを代理店・顧客向けの照会対応や保険の申込手続の事務に活用し、業務の効率化を進める。</p> <p>■効率化によって手があたる社員は代理店向けの営業支援に振り向く、従来の営業社員は有力代理店の開拓などにあたる。また、業務効率化で保険金支払いなどの全部門で取組み、国内で働く全社員の約1万5千人について業務を大幅に見直し、営業以外にも損害査定・商品開発等機械化できない高难度な分野に人材を集中する。</p> <p>■他の生損保各社についても、国内の経営環境が厳しくなる中、収益確保のために事務の効率化を進めている。生損保各社は人員削減ではなく、デジタル技術活用による業務見直しによって生産性向上をめざす。</p>
<p><b>3.今当社で取り組んでいること(導入事例)</b></p> <p>MS&amp;AD 三井住友海上</p> <p>(1)営業現場</p> <p>■RPA※を活用し、定型業務の時間短縮 ※Robotic Process Automation: 人間が行うPC上の定型作業をソフトウェアロボットに代替することで、業務を自動化・効率化できる</p> <p>■ワンクリックツール(現在数百種類あり・現場の声から生まれる) 画面から画面へ、ワンクリックツール(Excel)を介して情報の引っ越し、貼付を自動で行うことで、業務を大幅に効率化する業務支援ツール。 ※社内には成績照会系のオンラインと契約照会系のwebが混在。</p> <p>例)「付保証明書作成アシストツール」</p> <p>[旧] 担当者が当社webで契約照会を行い、内容を確認。Wordのひな形に保険内容を手入力。 [新] 証券番号を入力してクリックするだけで、自動的に契約照会画面から情報を取得し、自動車保険の付保証明書の作成ができる →業務効率化・品質向上</p>	<p><b>5.おわりに</b></p> <p>MS&amp;AD 三井住友海上</p> <p>(1)当社のAIへの傾注</p> <p>当社は、損害保険事業を営む中で、商品・サービスおよびこれらにかかわる関連情報、営業施策や事故防止の取組、さらにはこれらを活用した好取組事例などに関する膨大なノウハウ及び知識を有するものの、これら多くの情報は非構造化データの形で社内に分散して蓄積しているため、お客様ニーズに接する営業第一線が、必ずしもこれらの情報を有効に活用しきれていない状態であった【問題意識】</p> <p>お客様サービスの見える化</p> <p>■膨大な非構造データから有効な情報を質問応答の形で瞬時に引き出すことができる ■情報提供の仕組みはお客様の個々のニーズに素早く対応可能であり、結果機会損失を極小化し、顧客満足度は高まる ■営業支援策を展開することは社員個人の成長を側面支援し、組織の力を強化することにつながる。 ■コールセンター・損害サポート部門に導入でき、品質向上・効率化・スピードアップにつながる【経営判断】</p>
<p><b>3.今当社で取り組んでいること(導入事例)</b></p> <p>MS&amp;AD 三井住友海上</p> <p>(1)営業現場</p> <p>例)「はまとれくん」 ノンフリー料率引出を適用した新規獲得推進ツール。 [旧]複数台の証券に情報(車種・等級・年齢条件等)をもとに、最適な組み合わせを手作業。作業に数時間かかることも。 [新]複数台所有者の最適な適用等級の組合せを自動算出!お客様向け説明チラシを作成 →業務効率化・品質向上</p> <p>例)「フリート報告対象者の確認・成績内容の照会にかかる時間の短縮」</p> <p>[旧]各種手順を踏むため、優良割引算出までに約2日間必要 [新]RPAが即時に対応するため、最短1時間以内で完了 →業務効率化・機会損失の回避</p>	<p><b>5.おわりに</b></p> <p>MS&amp;AD 三井住友海上</p> <p>(2)AI(人工知能)v.s人間</p> <p>AIは、まだ発展途上です。現時点ではAIを事業に取り入れるのは難しいと考える人も多いかもしれません、上手く取り入れることで事業の成長と効率化につながる可能性があります。開発スピードも速いため、直近の研究・開発状況を常に確認しながら、事業への活用方法を継続的に検討することも必要だと思います。</p> <p>一方で</p> <p>将来AIの活用が進んだ結果、「AIの指示通りに動けば良い」という考えが浸透してしまうと、現場での創造工夫が弱まってしまうことが懸念されます。お客様の満足度や競合社より優れたサービス実現のために、目の前の課題の解決に向けて人が知恵を絞らなければならなくなるので、AIの活用とともに引き続き現場の人の知恵を活かしていく仕組みを持ち続けることが求められるのではないかでしょうか。</p>

AIには得意分野と苦手分野があるので、AIが人間の知能を追い越す未来は来ない(でしょう…)  
ただし、AIの苦手分野について、本質的には人間の得意分野であっても、必ずしも人間が得意であるとは言えない。  
 ↓  
**AIの苦手分野を強化する事=豊かな心・感性を育むことが創造性豊かな働きにつながる。**

# 8月グループ会報告

## 第1グループ会

■日 時 8月28日(火曜日)  
■場 所 タローズカフェ

酷暑続くこの時期を、健康を保ちながら過ごせるように、健康に配慮した食事いただきながら、会員同士のコミュニケーションを深めた。

徳永様の江戸城を中心とした風水のお話が、いわき平の町づくりにも関係があることを知り関心がわきました。また、会員の自宅を例に、風水鑑定をしアドバイスをしていただきました。

参加者それぞれに、アドバイスをいただきましたので、今後の参考にしていきたいと思いました。

## 第2グループ会

■日 時 8月28日(火曜日) 18:30~  
■場 所 平七小(ヨーカドー平店 2階)

会員の山崎建見くんが代表のたいらまちづくり会社がプロデュースした。

学生団体や商業施設関係者が、若者の視点でまちづくりを考えた「たまり場」としての居場所スペース。廃校となった学校で使われていた机や椅子が並び正面には黒板が取り付けられています。こちらの視察も含めて開催。学校の授業基本から 小野校長?の挨拶時、起立!礼!着席!の号令から開始

1. 1分間スピーチ
2. 平七小について たいらまちづくり会社代表 山崎建見くんより
3. 担当例会の反省 若者から大人まで気軽に集えるたま

## 10月例会開催

10月例会は、公益社団法人いわき青年会議所との合同例会です。スポーツの持つ「力」をより具体的な例を通して、同じ認識で共有し、今後につなげていきたいと思います。次世代を担う皆さんとの意見交換の場は貴重な経験になるかと思います。

つきましては、何かとご多忙のこととは存しますが、万障お繰り合わせの上ご出席頂きますようご案内申し上げます。

会 場 いわきワシントンホテル椿山荘  
会 費 5,000円

17:30~ 例 会 20:10~ 懇親会  
18:00~ 講 演

## FMいわき「いわき経済同友会だより」

### 【10月予定放送】

- ・10月1日 副代表幹事 小野 賢司 様
- ・10月8日 新入会員・企業交替 宍戸 正彦 様
- ・10月15日 新入会員・企業交替 宇佐美 修 様

◇毎週月曜日17時45分からです。(約5分間)

- ・10月22日 新入会員・企業交替 高木 心平 様
- ・10月29日 例会委員会 松崎 貴弘 様

※インターネットでも、FMいわきがお聴きできますので、17時45分になったら、下記のところをクリックして下さい。  
<http://www.simulradio.jp/>

## いわき経済同友会 ご入会のお薦め

## いわき市内の企業経営者ならどなたでも入会できます

- 会の趣旨に賛同される方は会員の推薦と所定の手続きによりどなたでも参加できます。
- お問い合わせは下記へどうぞ。ご入会を心からお待ちしております。

事務局 〒970-8026 いわき市平字童子町4番地-18 いわき建設会館 4F 発 行 いわき経済同友会 安島 浩代表幹事  
TEL 0246-23-1200 FAX 0246-23-1211 編 集 情報委員会 委員長 坂本和久  
<http://www.seaiwaki.jp> 副委員長／常葉修一・波多野和茂・松尾幸治  
E-mail:doyukai@triton.ocn.ne.jp 四ッ倉隆裕・山中莊士郎