

生成AIの保険への影響

日本の見解

2022年11月のOpenAIによるChatGPTのリリースとその後の爆発的な普及は、AIのビジネス活用に関する企業の取り組みやスタンスを一変させた。従来はAIエンジニア“だけ”のツールであったAIが自然言語で扱えるようになり、急速に一般化したのである。これにより「ヒト」と「AI」の間にある壁が取り払われたといっても過言ではなく、従来の「ヒト」中心のオペレーションにAIを高度に融合させるための素地が整った。

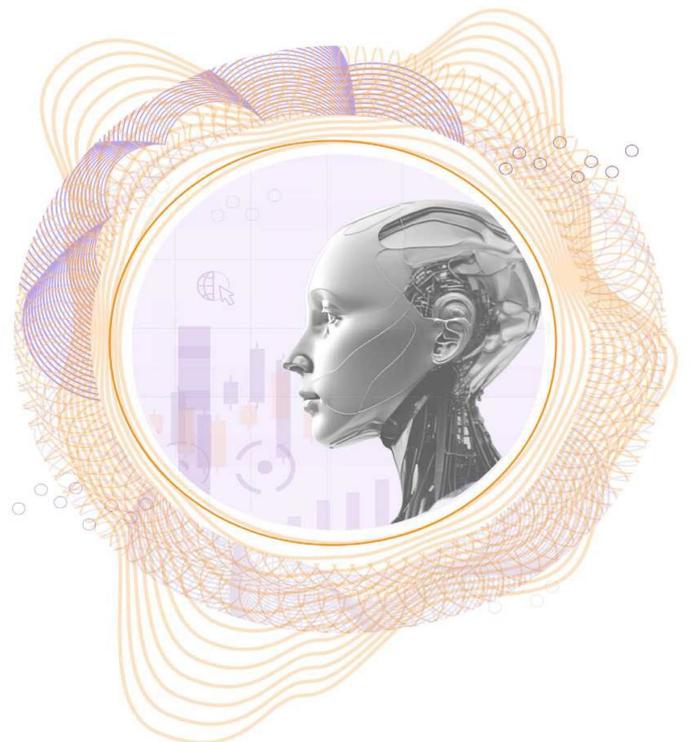
生成AIを用いた企業変革アプローチにおいては、従来のAI活用（または業務自動化）アプローチのように「ヒトの業務の模倣・再現」にとどまらず「業務自体の進化・レベルアップ＝CX/EXの進化・レベルアップ」も視界に捉えることができるため、今後は企業のオペレーションやサービスレベルの再定義が行われるであろう。（例えば、これまでとは次元の異なるデジタルコンテンツのパーソナライズや、ヒトよりも優れた顧客対応など）

各企業の生成AIによる変革アプローチは、2パターンに大別されると考えられる。1つ目のパターンは「働き方」に着目して「水平的ユースケース（ドメイン知識不要な業界横断・領域横断的なユースケース）」を全社で広く推進していくアプローチである。例えば全社にChat GPTを使わせ、ユースケースを収集するアプローチがこれにあたる。もう一つは「業務領域」に着目し、特定領域において「垂直的ユースケース（ドメイン知識や専門性を要するユースケース）」を推進する方法である。例えば大胆なオペレーション変革の絵姿を描いてから逆算的に必要な要素（ビジネス的なメカニズムや技術的要素の両面を含む）を抽出し、それらを優先的に検証するアプローチを採る金融機関もある。前者においては、全社的にモメンタムを形成して一気に変革を推進できる可能性がある一方で、単にAIのインターフェースを民主化するとどまらず「業務変革」を実感・体感するステップを設けることが重要になる。また後者については、クイックな効果創出が重要であり、そのための領域選定や対象の業務部門との合意形成がカギとなる。

いずれにおいても「PoC疲れ」を避け、変革へ向けたモメンタムを形成・維持できるかが変革の成否を分ける分水嶺となるが、成功に導くためには「ビジネス構想力・想像力」、「技術の目利き力」、「経営層のコミットメント」が重要なポイントとなる。

1点目の「ビジネス構想力・想像力」について、生成AIはその高い汎用性や他システムとの連携性によってユースケースを大幅に拡張することができる反面、「使い道」を適切に見極める力がより重要になる。2点目の「技術の目利き力」については、生成AI周辺の技術が日進月歩で進化している現状の局面において、特定の技術やソリューションにBetするよりも「常時新しい技術を取り込むことのできる構え」を作ること優先すべきであり、そのために「技術の目利き力」が必須になる。そして3点目の「経営層のコミットメント」について、これらの変革アプローチを実現するためには、経営層が中心となって組織横断的なチームを組成し、潜在的なリスクや実装の難易度、創出価値や効果といった様々な要素を見極めながら戦略的に取り組みを推進する必要がある。

現在生成AIへの期待は急速に膨らみ続けているが、今後やがて「失望の谷」がやってくることが想定される。この「失望期」にこそ前述のケイパビリティを以て戦略的に取り組みを推進することが重要であり、変革のモメンタムを維持して粘り強く歩むことのできる企業は、そうでない企業に対して大きな競争優位を築くことができるであろう。



問い合わせ先

福島 渉

パートナー | 保険セクターリーダー

デロイトトーマツグループ

wfukushima@tohatsu.co.jp

西川 浩史

シニアマネジャー

デロイトトーマツ コンサルティング合同会社

hirnishikawa@tohatsu.co.jp

デロイトトーマツグループは、日本におけるデロイト アジア パシフィック リミテッドおよびデロイトネットワークのメンバーであるデロイトトーマツ合同会社ならびにそのグループ法人（有限責任監査法人トーマツ、デロイトトーマツリスクアドバイザリー合同会社、デロイトトーマツコンサルティング合同会社、デロイトトーマツファイナンシャルアドバイザリー合同会社、デロイトトーマツ税理士法人、DT弁護士法人およびデロイトトーマツグループ合同会社を含む）の総称です。デロイトトーマツグループは、日本で最大級のプロフェッショナルグループのひとつであり、各法人がそれぞれの適用法令に従い、監査・保証業務、リスクアドバイザリー、コンサルティング、ファイナンシャルアドバイザリー、税務、法務等を提供しています。また、国内約30都市に約2万人の専門家を擁し、多国籍企業や主要な日本企業をクライアントとしています。詳細はデロイトトーマツグループWebサイト、www.deloitte.com/jpをご覧ください。

Deloitte（デロイト）とは、デロイトトウシュートーマツリミテッド（“DTTL”）、そのグローバルネットワーク組織を構成するメンバーファームおよびそれらの関係法人（総称して“デロイトネットワーク”）のひとつまたは複数を含みます。DTTL（または“Deloitte Global”）ならびに各メンバーファームおよび関係法人はそれぞれ法的に独立した別個の組織体であり、第三者に関して相互に義務を課しまたは拘束させることはありません。DTTLおよびDTTLの各メンバーファームならびに関係法人は、自らの作為および不作為についてのみ責任を負い、互いに他のファームまたは関係法人の作為および不作為について責任を負うものではありません。DTTLはクライアントへのサービス提供を行いません。詳細はwww.deloitte.com/jp/aboutをご覧ください。

デロイト アジア パシフィック リミテッドはDTTLのメンバーファームであり、保証有限責任会社です。デロイト アジア パシフィック リミテッドのメンバーおよびそれらの関係法人は、それぞれ法的に独立した別個の組織体であり、アジア パシフィックにおける100を超える都市（オークランド、バンコク、北京、ベンガルール、ハノイ、香港、ジャカルタ、クアラルンプール、マニラ、メルボルン、ムンバイ、ニューデリー、大阪、ソウル、上海、シンガポール、シドニー、台北、東京を含む）にてサービスを提供しています。

Deloitte（デロイト）は、監査・保証業務、コンサルティング、ファイナンシャルアドバイザリー、リスクアドバイザリー、税務・法務などに関連する最先端のサービスを、Fortune Global 500®の約9割の企業や多数のプライベート（非公開）企業を含むクライアントに提供しています。デロイトは、資本市場に対する社会的な信頼を高め、クライアントの革新と繁栄を促し、より豊かな経済、公正な社会、持続可能な世界の実現に向けて自ら率先して取り組むことを通じて、計測可能で継続性のある成果をもたらすプロフェッショナルの集団です。デロイトは、創設以来175年余りの歴史を有し、150を超える国・地域にわたって活動を展開しています。“Making an impact that matters”をバース（存在理由）として標榜するデロイトの45万人超の人材の活動の詳細については、www.deloitte.comをご覧ください。

本資料は皆様への情報提供として一般的な情報を掲載するのみであり、デロイトトウシュートーマツリミテッド（“DTTL”）、そのグローバルネットワーク組織を構成するメンバーファームおよびそれらの関係法人が本資料をもって専門的な助言やサービスを提供するものではありません。皆様の財務または事業に影響を与えるような意思決定または行動をされる前に、適切な専門家にご相談ください。本資料における情報の正確性や完全性に関して、いかなる表明、保証または確約（明示・黙示を問いません）をするものではありません。またDTTL、そのメンバーファーム、関係法人、社員・職員または代理人のいずれも、本資料に依拠した人に関係して直接または間接に発生し得る損失および損害に対して責任を負いません。DTTLならびに各メンバーファームおよび関係法人はそれぞれ法的に独立した別個の組織体です。

Member of
Deloitte Touche Tohmatsu Limited

© 2024. For information, contact Deloitte Tohmatsu Group.



IS 669126 / ISO 27001



BCMS 764479 / ISO 22301

IS/BCMSそれぞれの認証範囲はこちらをご覧ください
<http://www.bsigroup.com/clientDirectory>