

MS1 BrainとRisTech

- AIとデータ活用によるデジタルライゼーション推進 -

三井住友海上火災保険株式会社
デジタル戦略部長 本山 智之

MS1 Brain

AIを搭載した**損保業界初**の代理店営業支援システム



お客さま体験価値（CX）の飛躍的な向上を実現

パーソナライズ化された体験

スマートフォンでいつでも、どこでも

リアルとデジタルを意識せず最適な方法



MS1 Brainの活用によって目指す姿

お客さま



お客さま体験
価値の向上

代理店



代理店の
経営高度化

当社



営業社員の
役割高度化

お客さま一人ひとりに
最適な提案を行い
お客さま本位の業務運営を実践



営業社員の業務効率化を進め
役割を変革・高度化

The image shows a screenshot of the MS1 Brain dashboard. The dashboard includes a top navigation bar with 'MS&AD 三井住友海上' and 'MS1' branding, a search bar, and a '対面募集モード' button. Below this is a main menu with icons for '契約・お客さま', '満期', '契約手続', and '事故・保'. A secondary menu contains '損保', '契約照会', '自賠責)新規', '長期契約管理', '活動計画', 'ISS', and 'ダッシュ'. The central area features a bar chart with values 820, 1180, 890, and 300, and two donut charts for '当月' (32/33) and '翌月' (25/50). A table on the right shows 'お客さまの声' with columns for '未対応' (0), '未完了' (0), and '要望、相談/問い合わせ' (1). At the bottom, there are tabs for '業務連絡', 'TODO', 'お知らせ', 'メール', '掲示板', and '予定表'. A table lists items with '重要度' and '件名', including '緊急' (火災保険料 6~8% 上げ...), '重要' (令和2年7月九州南部大雨>車検期間伸長に伴う...), and '重要' (災害救助法>大雨により鹿児島県に適用地域が追...). A floating 'MS1 Brain' window is overlaid on the right, showing a date '07/08 (水)', a title '日本人女性初のスペースシャトル乗船の日', and a list of actions: '分析おすすめ', '保険関連ニュース', 'お客さま検索・登録', '設定', '経営者メニュー', 'Brain Video (新種) を開く', 'Brain Video (ライト) を開く', '事故対応について調べる', and '事故対応について調べる'.

SFA機能

CRM機能

MS1 Brain

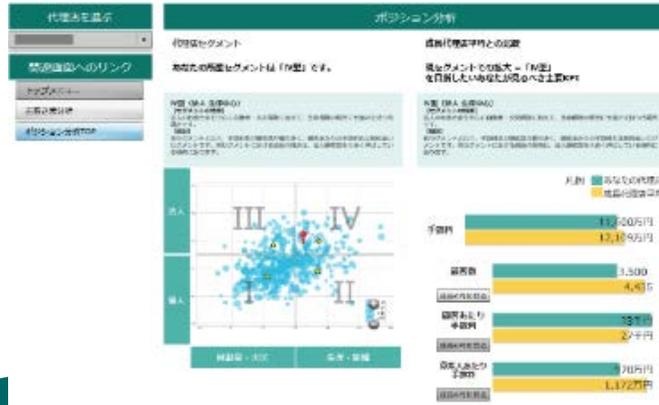
ALL 8:18

- ① オープニング 0:05-0:46
- ② 経営者サポート 0:46-3:12
- ③ ニーズ予測分析 3:12-4:23
- ④ ネクストベストアクション 4:23-5:07
- ⑤ Brain Video 5:07-6:44
- ⑥ その他機能 エンディング 6:44-8:18

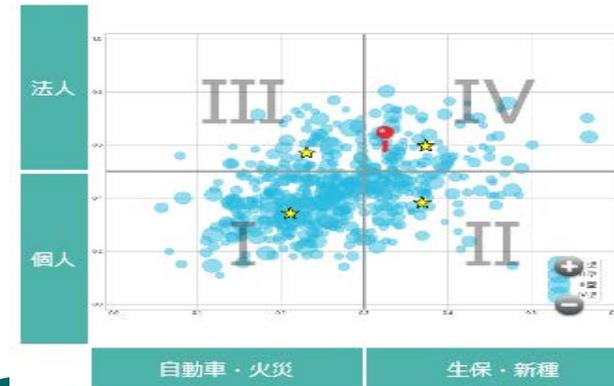
▶ 10



営業成績・指標分析



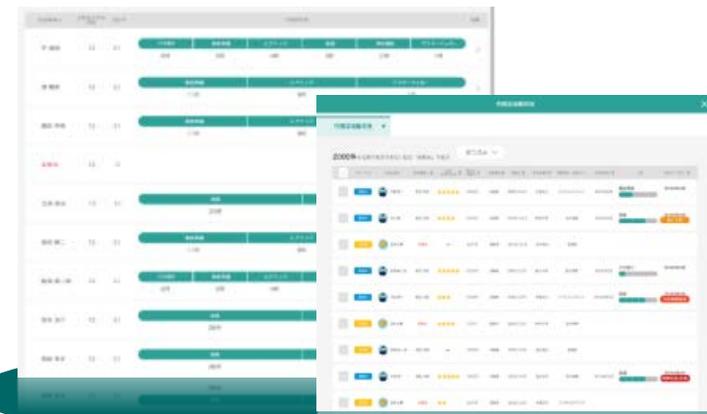
ポジション分析



お客さま分析



募集人の活動可視化



AIにより
代理店活動を支援



MS1 Brain

NEW

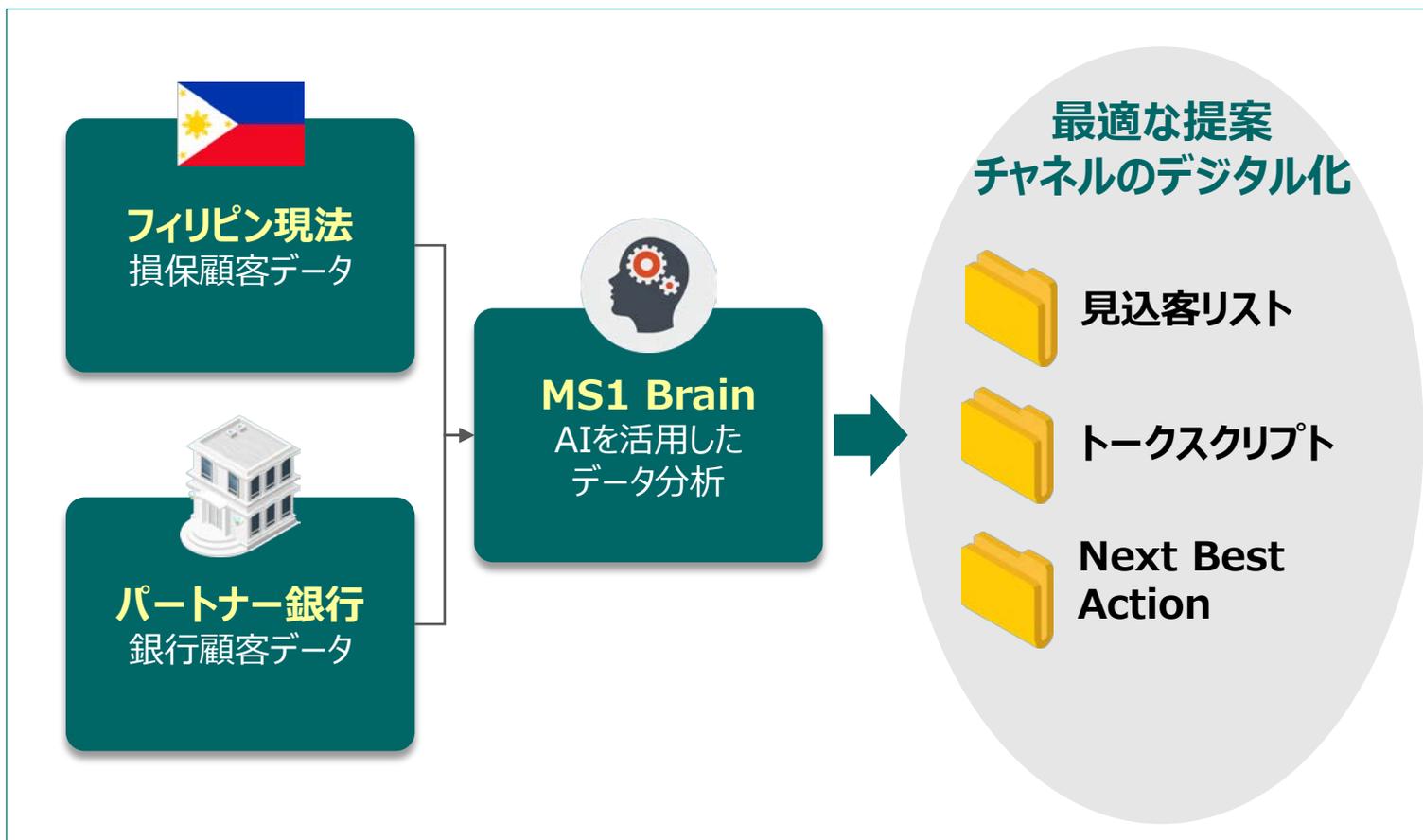
代理店とお客さまのデジタルによる
コミュニケーション機能を強化



MS1 Brain リモート
(MS1 Brain お客さま向け機能)

国内のMS1 Brainのコアコンセプト・一部機能を展開

フィリピンにおけるMS1 Brain活用



MS1 Brain – アワード受賞歴

EFMA

「AI&ME (私)」トレンド
人とAIのコラボレーションを通じたビジネスの再創造というトレンド



三井住友海上火災保険 MS1 Brain

MS1 Brainは、「人とAIの融合」を実現し、AIが代理店のパートナーとなって、真のお客さま本位の営業活動を実現する。顧客に関わる様々な情報を収集・分析・活用し、顧客のニーズを的確に把握し、最適な商品を提案する。



World Finance

BEST GENERAL INSURANCE
COMPANY, JAPAN
日本最優秀損害保険会社受賞



IT賞

IT賞 (顧客・事業機能領域)
受賞



RisTech

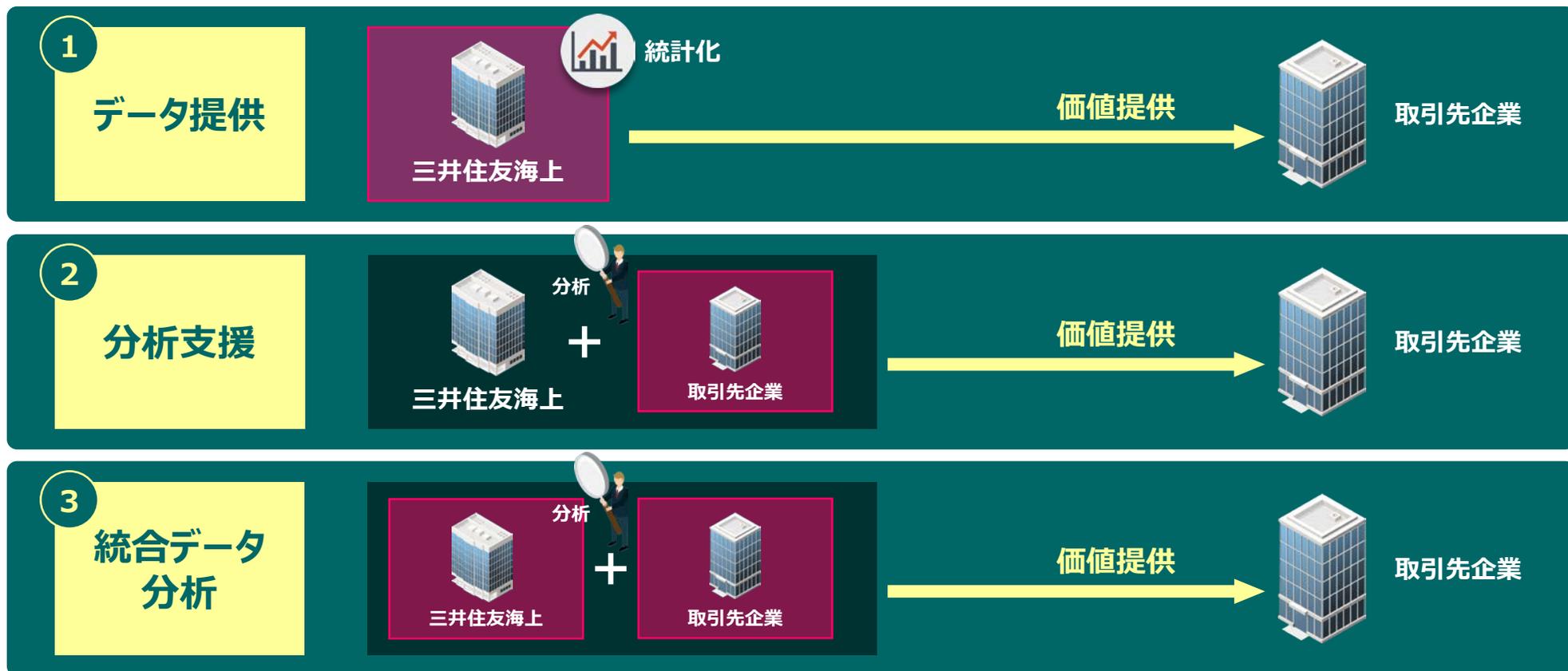
$$\text{「Risk」} \times \text{「Technology」} = \text{RisTech}$$



- RisTech における価値提供のスキームは主に以下の3つを想定しています
- 取引先企業様の状況に応じて対応

価値提供のパターン

■ 利用データの保有対象



RisTechでは、業界全体や社会の課題にリーチできるような
テーマ・分野にも取り組んでいきます

1

スマートモビリティ取組
より安全なモビリティ社会の実現



2

社会インフラメンテナンス取組
持続可能な社会の実現



社会・
運送業界の
課題

高齢ドライバーに
よる事故が多発



物流需要に
耐える
ドライバー確保



技術の進展

Connectedで
運転データ取得



三井住友海上
保険データ

自動車
運転動態データ

- 自動車事故の発生場所
- 自動車事故の被害総額

- 走行距離・走行速度データ
- ドライバーに関する情報

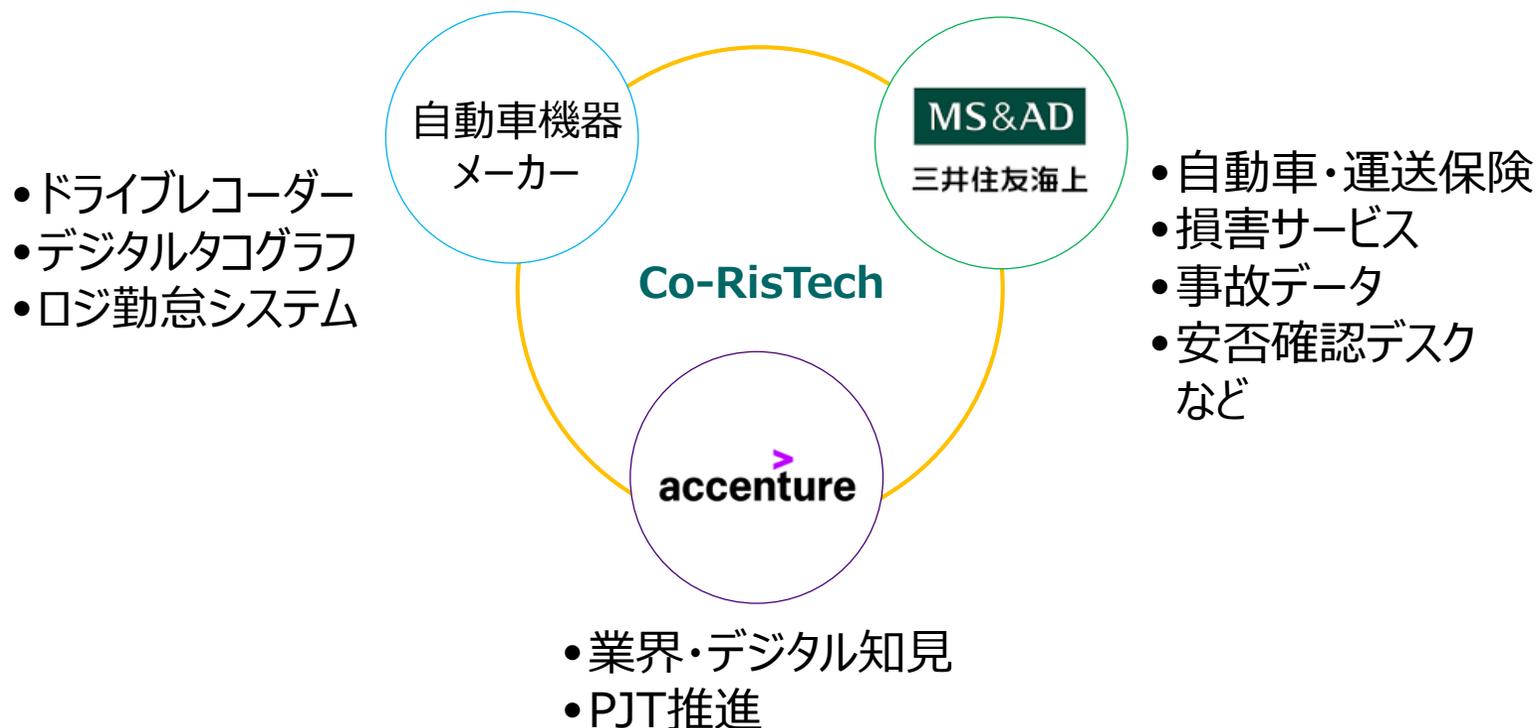
ビックデータ分析

- 安全運転スコアリング
- 事故防止アラート

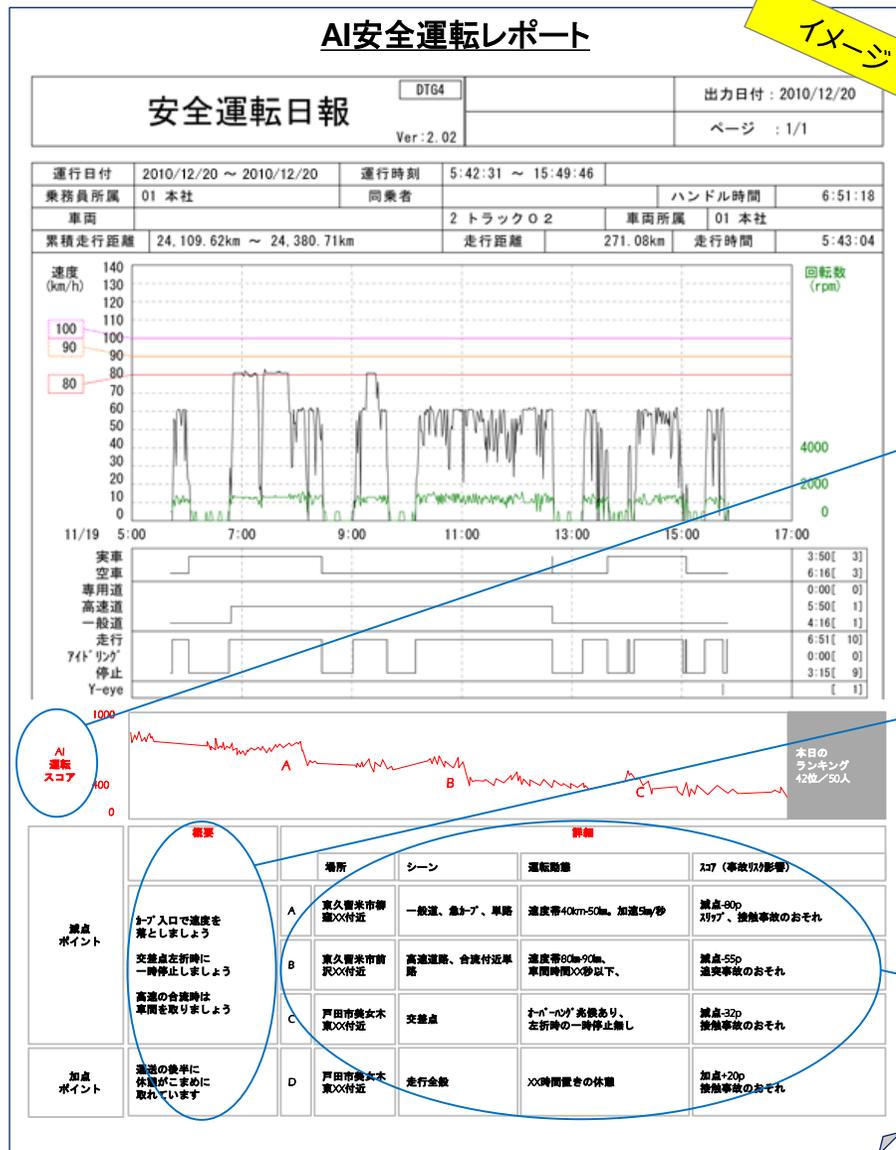
事故ゼロ社会の実現



運送・運輸業界への貢献/事故ゼロ社会の実現



RisTech — 自動車機器メーカーとの連携取組



イメージ

PoCで検証しているサービスアウトプットイメージ

- 安全評価の精度を向上しつつ、改善ポイントや、**全社での自身のスコア順位を提示しモチベーションを喚起**

AIによるスコアの見える化・全社順位表示

ドライバー向け：運転時に意識できるレベルの粗いフィードバック

管理者向け：詳細な判定理由をフィードバック

全国自治体でトンネルや橋梁、舗装道路といった社会インフラのメンテナンスに取り組まれているが、**点検にかかるコスト**や**点検担当者の不足**といった課題が存在

道路点検は業務範囲が広く、人手が足りない…

目視点検では見落としや見誤りが発生

管轄する道路が広く点検に時間がかかる

結果を報告書にまとめる作業も大変

人手や予算が限られているため全道路を点検できない



…道路点検AIサービス導入で解決

損傷箇所をAIが自動で検知・レポート

見落とし・見誤り低減

損傷箇所早期発見

レポート作成効率化

道路点検時間短縮

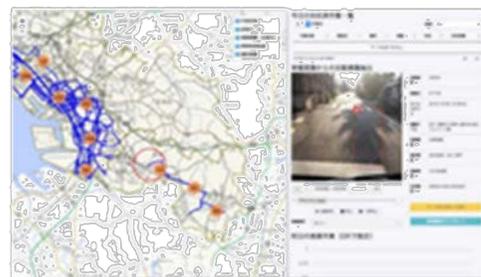
サービス提供イメージ

専用ドラレコで撮影した画像のAI分析により、補修が必要な穴、ひび割れ、轍などを自動で検出。GPSデータを利用し地図上にマッピング。改修方針や改修状況の管理も可能なWebサイトを提供。

道路点検



画像をAIで分析し
Web画面に表示
→



橋梁点検



建築後50年を経過した橋梁は3割を超え、2029年には過半数になり、道路同様に重要な社会課題

- 2021年度はシステム開発等の準備を行い、下期に販売開始予定
- 2年目以降から本格的な当社営業網を活用した拡販体制に移行していく想定
- 専用ドラレコを活用した道路点検事業から開始するが、ドローンなどを活用した開発を進め、市場をリードするポジションを目指す

オリックス自動車株式会社（社長：上谷内 祐二）が会津若松市で実証実験中の次世代モビリティサービス「ワンウェイ（乗り捨て）方式カーシェアリングサービス」の車両に専用ドライブレコーダーを搭載。車両が走行する道路の画像データを収集し、AIによる画像分析を通じて道路の損傷箇所を検知する技術検証を行い、降雪量の多い会津若松市の特性に応じた検知機能の最適化を行う。



立ちどまらない保険。

MS&AD 三井住友海上

