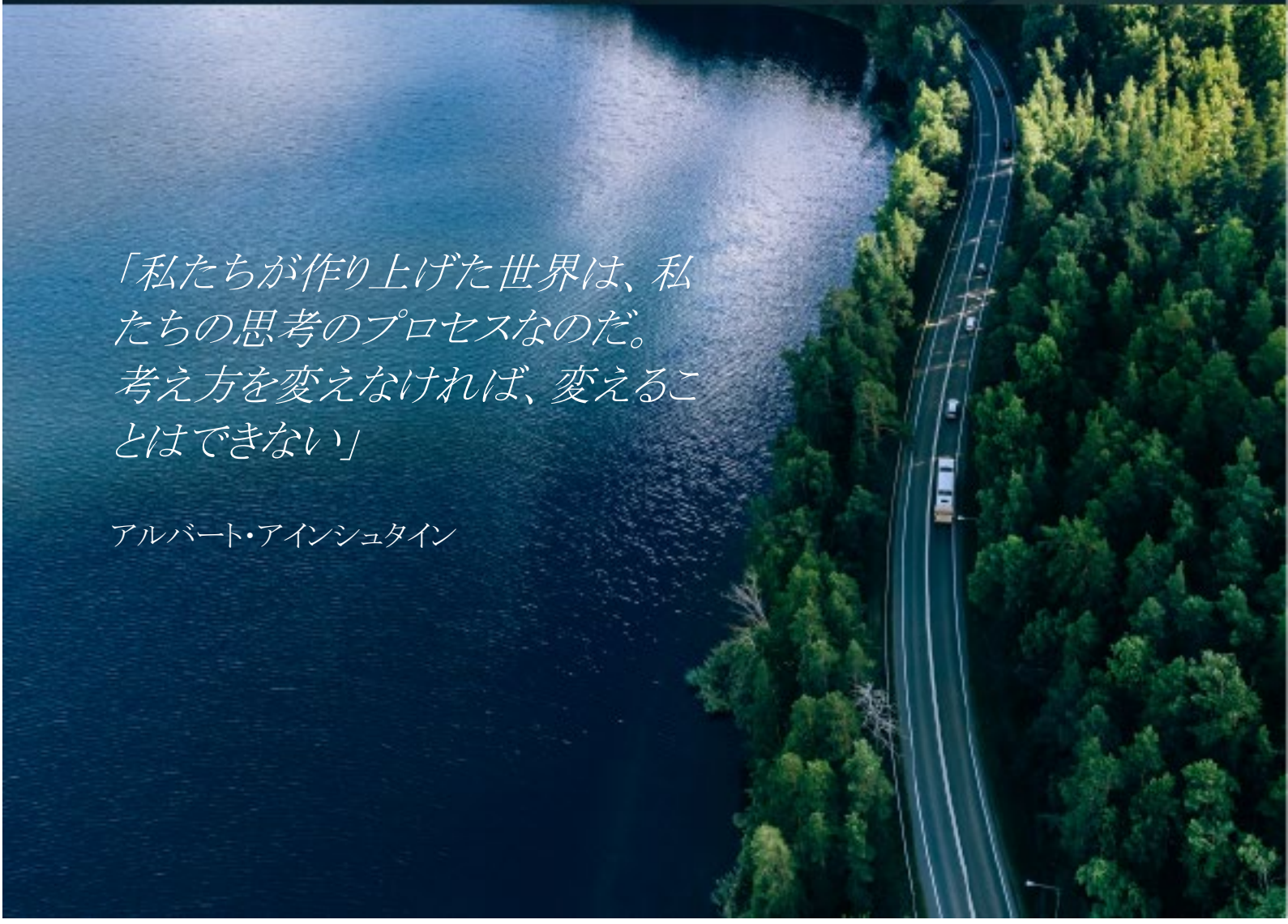


自動車保険に革命を起こす OCTO AI搭載のメリット

「私たちが作り上げた世界は、私たちの思考のプロセスなのだ。
考え方を換えなければ、変えることはできない」

アルバート・アインシュタイン



デジタル保険 未来は今

保険市場は、ブラックボックス(OCTO Clear Box)を介したコネクテッド・カーによるデジタル化をいち早く試みた分野のひとつである。今日、イタリア市場は18%の普及率を誇っている¹ が、国際市場はまだ苦戦を強いられている(約5%²)。

デジタル化のメリットはすでに実証済みであり、その恩恵は保険会社にとって財務的な利益となり、消費者だけでなく広く社会にも恩恵をもたらす。

本稿の目的は、摩擦のないデジタル導入を促進するために、現在の状況と成熟したソリューションの概要を提供することである。人間の能力がデータ・インテリジェンスによって補強される近未来の社会を形成するテクノロジーを取り入れるよう、企業を導く。



¹ IVASS - Comunicazione statistica n.1/2024

² PTOLEMUS Consulting Group

要旨

自動車保険業界は現在、市場力学、技術の進歩、規制の変更によって、日常業務に大きな混乱をもたらすような、**重大かつ困難な変革期を迎えている。**

この変革には、単なる技術的ソリューション以上のものが必要であり、市場の受容、信頼、そして目に見えるROIの成果が求められる。

OCTOは、総合的、データ主導、AIを駆使したアプローチを通じて、人を優先するテクノロジーを提唱し、**すべての利害関係者にプラスの効果をもたらし、最終的には社会全体に利益をもたらす“トランスフォーメティブ・ジャーニー(変革の旅)”をリードしている。** 実証された効果としては、高リスクドライバーのプロフィールを40%削減し、不正な保険金請求を50%削減し、保険金請求解決までの時間を20%削減し、衝突事故を20%削減して交通安全を向上させることなどがある。



Table of コンテンツ

- | | | | |
|-----|-----------------------------|-----|-----------------|
| 01. | 保険業界の現状 | 04. | リスク軽減 |
| 02. | OCTOの極めて重要な役割
イノベーションの促進 | 05. | デジタルクレームマネージメント |
| 03. | 顧客の選択と維持 | | |

本書に記載された内容は、OCTOテレマティクス的各市場における直接的な経験および統合された専門知識を反映したものです。OCTOテレマティクスは、本書に含まれる知的財産の完全な所有権を保持します。提供する情報の正確性と信頼性を確保するためにあらゆる努力を払っていますが、内容は情報提供のみを目的としていることに留意してください。

企画・開発

ティナ・マルティーノ

マーケティング&コミュニケーション：ディレクター

エリザベッタ・ファブリツィ

プロダクト・マーケティングおよびデジタルCX：グローバル責任者

アンドリュー・リー

マーケット・インテリジェンス：ディレクター



保険業界の現状

近年、保険業界は、経済的要因、消費者行動の変化、テクノロジーと人工知能(AI)の進歩によって加速された規制の変更によって、大きな変革期を迎えている。

このような状況の中で、保険市場は競争の激化を目の当たりにしており、競争力を維持するための迅速な適応の必要性が高まっている。伝統的な既存企業もインシュアテックの新規参入企業も市場シェアを争っており、保険会社はますます混雑する市場において、サービスの差別化、商品やサービスの革新、新たな販売チャネルの開拓を迫られている。

クレーム処理に十分満足できない顧客が保険会社を乗り換えるため、今後5年間で1,700億ドルの保険料がリスクにさらされる。さらに、アンダーライターは40%の時間を非中核業務に費やしており、今後5年間で850億~1600億ドルの効率的損失が生じる³。

インフレや景気後退の逆風を含む景気変動は、保険会社の収益性、投資収益率、保険引受慣行に直接的な影響を及ぼす。実際、自動車保険会社は、2022年には収入保険料1ドルにつき平均12セントの損失を計上する見込みであり、これは過去20年以上で最悪の業績である⁴。

同時に、デジタル化やパーソナライズされた体験の需要に後押しされ、消費者の嗜好や行動が進化していることから、保険会社は、ハイテクに精通した顧客の期待に応え、シームレスなオムニチャネル体験を提供するために、デジタル・トランスフォーメーション・イニシアチブを取り入れる必要がある。

保険業界は、経済変動、消費者行動の変化、テクノロジーの進歩によって変貌を遂げており、成長のためには迅速な適応、デジタル化、サイバーセキュリティ対策が必要となっている。

保険業界における複雑な規制は法域によって異なるため、EUの環境行動計画(EAP)や金融行動監視機構(FCA)の一般保険価格設定慣行(GIPP)などの規制を遵守する必要があるほか、データプライバシー、消費者保護、ソルベンシー要件など、より広範な検討事項が必要となる。

保険業務のデジタル化が進み、機密データの量が増加するにつれ、保険会社はデータ漏洩、ランサムウェア攻撃、フィッシング詐欺などのサイバー脅威に対する脆弱性が高まっている。そのため、強固なサイバーセキュリティ対策は、顧客情報を保護し、デジタル時代の信頼を維持するために不可欠である。

³ Accenture Research Report – Transforming Claims and Underwriting with AI

⁴ J.D. Power 2023 – US Auto Insurance Study

このような多面的な課題にうまく対処するには、積極的なアプローチ、戦略的計画、イノベーション、テクノロジー、人材育成への投資が必要である。このような複雑な状況を乗り切ることができる保険会社は、進化する状況の中で、成長、差別化、そして長期的な成功のチャンスをつかむことができる。

保険業界における規制や義務の遵守

保険セクターにおける規制遵守は様々な次元にまたがっており、地域ごとに異なる独自のモデルや慣行の影響を受けている。

特に、ユーザープロファイリング・モバイルアプリの普及に伴い、データプライバシーが重要な焦点のひとつとなっている。興味深いことに、データ共有に対する消費者の態度は進化しているようで、インセンティブが与えられれば、多くの個人がより受容的になっている。アクセンチュア・グローバル保険消費者調査2023⁵によると、回答者の60%は、「保険金請求処理など、より迅速で簡単なサービスのためなら、個人的な状況に合わせて長い申込書を作成する必要もなく、多くのデータを共有しても構わない」と回答している。これは、保険会社がプロファイリングサービスを提供する機会を開くものであり、好意的に受け入れられている。

英国では最近、金融行動監視機構(FCA)が保険更新時の値上げに対する懸念に対処するために介入した。この介入により、GIPP(一般的保険価格設定慣行)が導入され、保険契約の自動更新の解約を容易にすることを目的とした新しい規則が導入された。

一方、米国では、保険料率設定や保険目的でのデータ使用に関する規制が州ごとに異なるため、規制の複雑さをうまく乗り切ることが依然として大きな課題となっている。大手の通信事業者は慎重に行動しなければならないが、中小の通信事業者は新しい州に進出する際に障壁に直面する。

さらに、環境・社会・ガバナンス(ESG)への配慮を優先させることは企業にとって不可欠であり、これらの指標は今日の状況において競争上の差別化要因となっている。

OCTOは、保険会社のビジネスを将来的なものにするために、市場の優先事項と規制の状況を整合させるための支援を行うことができる。これは、以下のような進化を包括的に理解することによって達成される。

持続可能性とESGに対する関心の高まりを反映して、規制、実現技術、消費者の態度が変化している。最近の統計によると⁶、消費者の76%が安全運転行動に結びついた自動車保険料に関心を持っている。OCTOのアドバイザリー・サービスは、保険業務をESGの枠組みに整合させ、様々なモビリティ関連の主要業績評価指標(KPI)の改善を推進する上で極めて重要な役割を果たしている。OCTOの経験によれば、これらのKPIは、衝突事故を20%減少させ、その結果、交通事故死者数を減少させること、危険な運転行動を緩和するインセンティブを与えること、環境にやさしい運転スタイルを提唱すること、などからなり、これらはすべて社会の環境目標に貢献するものである。

ESG原則を支持し、受け入れ、テレマティクス・ソリューションを統合することで、保険会社は競争力を高めるだけでなく、より広範な社会的目標に貢献することができる。

⁵ Accenture's Global Insurance Consumer Study 2023 – Seeing the people behind the policies

⁶ PTOLEMUS Consulting Group

OCTOの極めて重要な役割 イノベーションの促進

OCTOは、投資コストを最小限に抑え、包括的なトレーニングやコンサルティングサービスを通じてスケーラブルなソリューションを活用する採用戦略を通じて、イノベーションを促進する上で極めて重要な役割を果たしている。世界中で150を超えるテレマティクス・プログラムから得た経験を生かし、保険契約のライフサイクル全体のデジタル化を促進することで、OCTOはデータ主導の洞察、分析、最先端のAIアプリケーションを通じてコンバインド・レシオを改善します。

より安全な運転行動を促すテレマティクス保険は、交通事故、負傷、死亡の減少に重要な役割を果たしている。さらに、保険契約者の安全運転習慣に報いるため、保険料の引き下げや割引を行うことで、保険会社は運転中の責任ある行動にもインセンティブを与えている。

複数のタッチポイントと積極的な強化により、保険業者と保険契約者の間に信頼できる継続的な関係が育まれる。

米国道路安全保険協会 (IIHS) が実施した調査によると、スピード違反や急ブレーキに対するフィードバックなど、テレマティクスに基づく介入により、若年ドライバーの危険な運転行動が50%減少することが分かった⁷。

利用者ベースの保険 (UBI) 政策は、個々のドライバーに利益をもたらすだけでなく、すべての人にとってより安全な道路を作るというより大きな目標にも貢献する。テレマティクスの普及が進むにつれて、交通安全と保険業界の力学にプラスの影響を与えるテレマティクスは、今後数年でさらに顕著になることが予想される。

600万人以上のコネクテッド・ユーザーと920億回以上の登録トリップを持つOCTOのAIと予測分析機能は、保険の引き受け、クレーム処理、リスク評価に革命をもたらしている。保険会社の効率性と有効性の向上をサポートすることで、保険会社は進化する市場の需要に応えることができます。

OCTOは、顧客の多様なニーズと優先事項を理解すること、特に消費者が変革の中心にあるB2B2Cモデルの文脈に重点を置いている。

このアプローチでは、企業 (B) に提供されるすべてのソリューションについて、最終消費者 (C) への体験的影響が慎重に評価される。

オクト・キーナンバース

+600万ユーザー

接続ユーザー

+920億トリップ

登録トリップ

⁷ Insurance Institute for Highway Safety - “Telematics-Based Interventions for Young Drivers” 2019

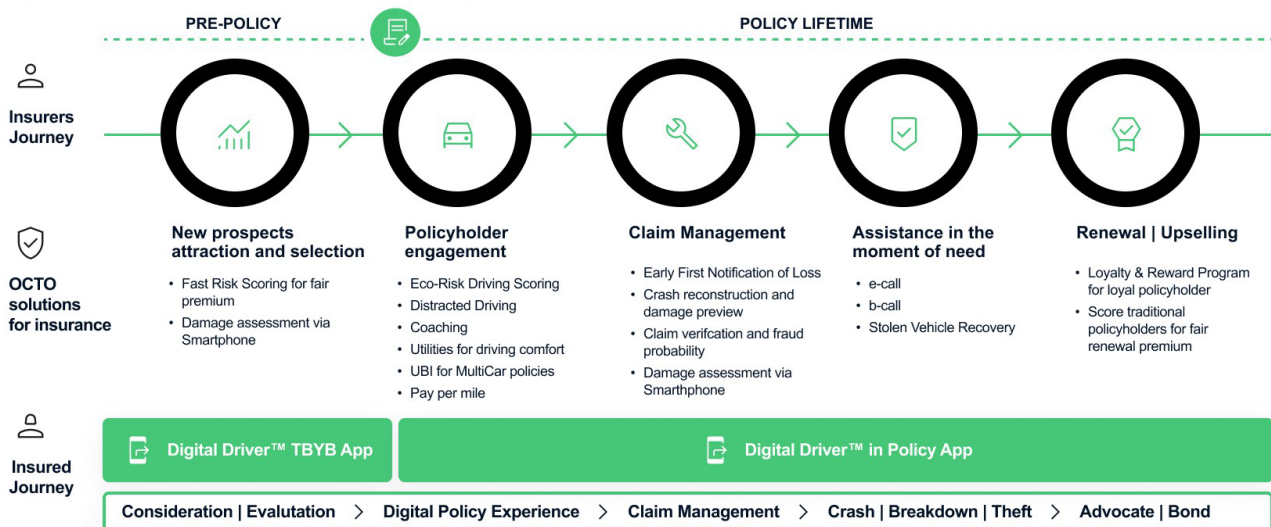
その結果、ソリューションはB2B顧客の機能要件に対応するだけでなく、エンドユーザーの体験も向上させます。保険と消費者の要求を1つのジャーニー (Fig.1) に統合することで、私たちは満足度とエンゲージメントを高め、

保険の中核的な目標にプラスの成果をもたらします:

- 顧客の選択と維持
- リスク軽減
- クレーム管理

INSURANCE CUSTOMER JOURNEY

Fig.1 - Insurance Journey with OCTO Solutions



オクト・ソリューションのスケールビリティ

OCTO のソリューションは、規模や複雑さに関係なく、保険会社の進化するニーズにシームレスに適応するスケールビリティと広範なカバレッジで際立っています。小規模な導入であれ、複数の地域にまたがる大規模な展開であれ、ソリューションはビジネスとともに拡大するように調整されています。迅速な導入が可能なエンド・ツー・エンドのコンポーネントから、カスタム・システム内での相互運用性を促進する「サービスとしての」ものまで、さまざまなソリューションが用意されています。

デリバリーチェーン全体にわたるテレマティクスサービスを管理するOCTOは、スマートフォン、アフターマーケットに設置されたデバイス、またはOEMによってライン装着されたデバイスからのデータ収集のための安全な方法を提供します。デバイスにとらわれないアプローチにより、OCTOのソリューションはサードパーティのデバイスと互換性があり、既存のシステムや技術との容易な統合を可能にし、投資の将来性を保証します。データは、コネクテッドカーから読み取り専用モードで取得され、車両にリスクがないことを保証し、厳重なセキュリティ・プロトコルの下で運営されているOCTOのデータセンターに暗号化された形で転送される。

OCTOは、ユーザーのプライバシーデータを保護し、システムのセキュリティを確保することの最重要性を認識し、ISO27000認証に準拠した規制を真摯に適用し、セキュリティポリシーを遵守しています。さらにOCTOは、監査と評価試験を通じてこれらの厳格な基準をサプライヤーにも適用し、エコシステム全体の包括的なセキュリティ対策を確保しています。

顧客の選択と維持

インフレが深刻化する中、消費者は保険選びを見直す傾向にあり、よりお得な保険を求め、保険契約のバンドル解除を選択することも多い。保険会社は、個々の顧客のニーズや嗜好に応えるため、パーソナライズされた商品を提供することを優先して対応している。

アクセンチュア⁸ の調査では、保険顧客の83%がパーソナライズされたサービスのためにデータを共有することに前向きであり、オーダーメイドの保険商品に対する需要が高まっていることが明らかになった。スマートフォンの普及は、保険会社と保険契約者の関係を一変させている。

インフレ率が上昇するにつれ、消費者は保険の選択肢を再考し、保険会社はデータ共有の嗜好やスマートフォンの普及に後押しされ、特に利用ベースの保険市場で顕著なように、パーソナライズされたサービスを提供するようになる。

このダイナミックな情勢をナビゲートするために、OCTOは、予測リスクスコアリングを通じて適格なリードを獲得するためのTBYB (Try Before You Buy) モバイルアプリを提供している。顧客獲得に関連するコストを最適化するだけでなく、理想的な顧客を特定し、顧客選択を通じてポートフォリオのリスクを効果的に管理します。

このアプリは、顧客と迅速に関わり、DriveAbility® Agile Scoreとして知られるリスク・スコアを最短14日から28日間にわたって提供することで機能する。この革新的なソリューションにより、保険会社は最初の見積もりでより正確な価格設定を行うことができ、顧客満足度と顧客維持率の向上に貢献する。

この傾向を認識し、より多くの保険会社がモバイルアプリを活用してコミュニケーションを合理化し、顧客体験全体を向上させている。この傾向はUBI市場において特に顕著であり、スマートフォンを利用した提案が、全世界で有効なUBI契約の47%を占めている。この数字は2030年までに51%に上昇し、契約件数は2,100万件から1億2,600万件に急増すると予測されている⁹。

ゲームのメカニズムと報酬を活用することで、ゲーミフィケーションは、肯定的な運転習慣、行動、スコアに関連するポイントを集めることを通じて、エンドユーザーがより安全な運転方法を採用するよう動機付ける。

⁸ Accenture – Pulse Check 2018

⁹ PTOLEMUS Consulting Group

ポイントは、事前に定義されたルールに従って報酬（賞品や割引）に変換される。交換プロセスは、Amazonのような主要プラットフォームを通じて行われるか、他のeコマース・プラットフォームに統合される。

顧客維持において、ゲーミフィケーションは、アプリケーションを魅力的な体験に変えることで顧客を引き付け、認知度や親近感を高めることでブランドを強化し、交通安全を教育・指導するなど、さまざまな目的に役立つ。

これは、ドライバーに行動を改善するよう促すことで、好循環を促進する。

ゲーミフィケーションを導入したプログラムでは、ドライバーの3人に2人が運転行動を改善し、危険な運転事象が最大40%減少することが示されている。

EYの最近の調査¹⁰では、顧客の44%が過去1年半の間に保険会社とのやり取りがなかったことが明らかになっている。



¹⁰ EY - Implementing a gamification strategy

リスク軽減

保険業界の中核には、損害率を最小限に抑え、収益性を高めるために極めて重要なリスク削減の要請がある。従来、保険会社はリスクを評価するために、静的なパラメータやクラスターを用いたリアクティブ・アプローチに依存してきたが、進化する市場のニーズは、安全運転やエコドライブといった様々なパーソナル・モビリティ・シナリオに対応する柔軟なプライシング・モデルを求めている。

保険業界は収益性を高めるためにリスクの軽減に重点を置いており、適応可能な価格設定モデルが必要とされている。

OCTOは、正確なデータへのアクセスという保険会社の課題を解決し、安全運転へのフィードバックとインセンティブを重視することで、顧客との関係を強化し、ポートフォリオのパフォーマンスを向上させます。

OCTOは、保険会社にとっての課題は2つあると認識している。保険金請求の頻度や重大性に影響を与える運転行動を定量化するための正確なデータへのアクセスと、このデータに基づいて公正な料金体系を適用することである。さらに、危険な運転行動に関する直感的なフィードバックを提供し、安全運転の習慣を奨励することは、ポートフォリオの改善を促進する上で極めて重要である。

これらの目標は、Win-Winの直接対話で顧客との関係を強化する。

OCTO DriveAbility® Advanced Scoreは業界をリードするテレマティクスベースのリスクスコアで、保険契約や保険金請求データを含む保険会社間の大規模な運転データベースを活用し、実際の運転行動と保険損害から導き出されます。

保険会社には、高度に予測可能なリスク指数と深いセグメンテーション（高解像度の指数と、漫然運転やスムーズさなど8つの主要要素に分類されたスコア）を提供し、同時に行動ベースのスコアでドライバーの関心を維持する。ブラックボックス、プラグインデバイス、スマートフォン、ライン装着型テレマティクスなど、多様なデータソースに適応可能な独自のアルゴリズムを採用し、データによって駆動されます。デバイスに依存しない当社のアプローチは、データのクリーニングと、ポリシーやクレームデータによるエンリッチメントに基づいて正確な結果を保証し、予測可能性を高めます。

高度なスコアリング・システムを含むOCTO Digital Driver™アプリを導入した保険会社は、最もリスクの高いドライバーと最も低いドライバーの間に、損害コスト

に20%の有意な差があることを指摘している。さらに、最高得点を獲得したドライバーは、テレマティクスを使用していないドライバーに比べてクレーム頻度が24%減少した¹¹。

このことは、OCTOのスコアリング手法が、従来の引受データに関係なく、正確にリスクを予測できることを強調している。

OCTOは、保険会社がデータ主導のAIアプローチを活用して価格設定を最適化できるよう支援し、既存のテレマティクス・プログラムの採用や強化を促進するためのさまざまな商品や専門知識を提供している。

OCTO TECHNOLOGY ENABLER

Figure 2: OCTO Technology and Customer **Process Enablement**



¹¹. OCTO Telematics

デジタルクレームマネジメント

インフレ圧力が高まる中、EUの消費者の32%が、リスク状況に変化がないにもかかわらず、自動車保険料が値上がりした¹²。このような値上げは、保険会社が保険金請求の範囲におけるコスト上昇に直面した結果である。このコスト増は、サプライ・チェーンの寸断による決済期間の長期化、スペア・パーツの費用増、人件費の高騰など、いくつかの要因によってもたらされている。保険契約者はクレーム処理を重要な「真実の瞬間」であり、保険契約の旅程における極めて重要なタッチポイントであると認識しているためである。

OCTOのクレーム・マネジメント・ソリューションは、20年以上にわたって蓄積された52万5000件以上の認定事故に関する膨大なテレマティック・データ・リポジトリに基づく統合デジタル戦略を象徴している。車載機器やスマートフォンを介して収集されたこのデータは、独自のAIアルゴリズムを学習させるための基礎となり、クレーム処理の迅速化、保険金詐欺の防止、損害賠償額の評価、示談手続きの最適化を実現する。

OCTOのAIにより、事故現場は正確に再現され、FNOL (First Notification of Loss) の早期完了に伴う迅速な損害見積もりや、OCTOパートナー・エコシステムの専門オペレーターによる現場でのドライバー支援が可能になる。

オクト・キーナンバーズ

525,000件以上

認定事故

20年以上

データ収集期間

さらに、保険契約者はスマートフォンを通じてビデオ映像を提出することができ、損害の特定と修理費用の算出においてアルゴリズムを支援し、より効率的なクレーム処理のためにクレームアジャスターに関連情報を提供する。さらに、OCTO Fraud Shieldアルゴリズムは、より高い確率で不正行為を検出し、不正調査を支援・促進する。

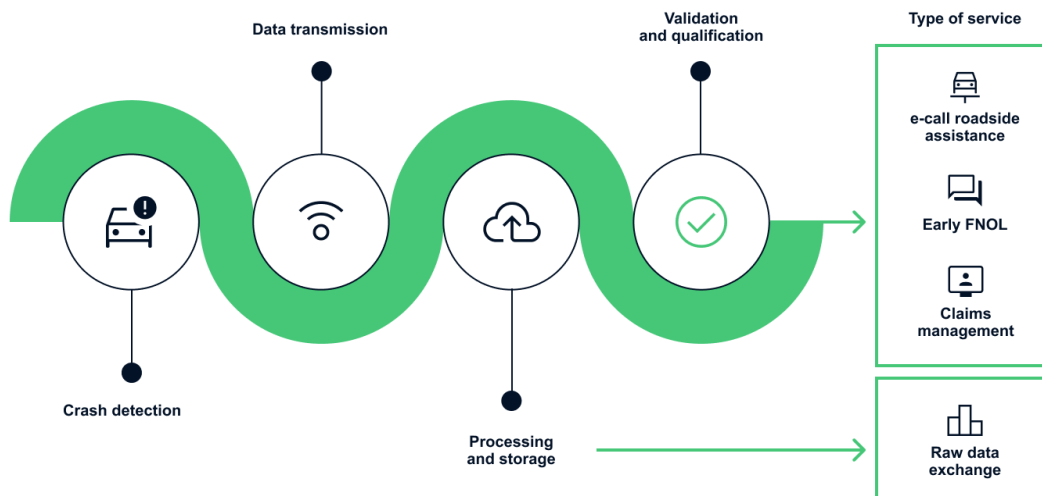
¹² EIOPA – Impact of inflation on the insurance sector

OCTOはその技術と知識を活用し、公式文書や専門家によるコンサルティングという形で、信頼できる証拠を保険会社に提供している。これは、テレマティクス・データを事故事例における確実な証拠として認めているイタリアの民間保険法のような現地の関連法に準拠し、不正行為と闘い、法的紛争を解決するものである。

OCTO事故検知の合理化されたプロセス(Figure3)は、クレーム管理の効率化と不正リスクの軽減を実現し、導入レベルにもよるが、平均25%以上の改善が見られる。

CRASH & CLAIM | CRASH DETECTION

Figure 3: OCTO Crash Detection



オクト からの学び

複雑な市場力学のタペストリーの中で、保険会社は課題を差別化の機会に変えることで成長のための肥沃な土壌を発見する。OCTOのアドバイザリーおよびAIソリューションは、保険会社に顧客基盤に関する深い洞察を提供し、個人の嗜好や価値観に共鳴するパーソナライズされた提案を可能にします。

さらに、OCTO ソリューションは、保険金請求管理、プライシング、引受の業務プロセスを合理化し、効率性と有効性を高めます。この合理化されたアプローチは、コンバインド・レシオにプラスの影響を与えるだけでなく、保険契約者の全体的な経験も向上させます。プロセスをより透明化し、迅速化することで、OCTOのソリューションは保険契約者の信頼と満足度を高め、最終的には顧客関係の強化と事業成果の向上につながります。





オクトについて

当社は20年以上にわたり、インテリジェント・モビリティとデジタルトランスフォーメーションがもたらすビジネスチャンスの獲得をサポートし、常にお客様の側に立つことを可能にする統合ソリューションを開発してきました。人工知能、IoT、データ解析は、スマートシティやスマートモビリティ事業者の課題に対応できるサービスや製品を開発するための重要な要素です。

当社のスケーラブルなアナリティクス・プラットフォームは、保険会社、自動車メーカー、レンタル会社、公共行政機関の生産性の向上と安全性の改善を可能にし、同時に車両の使用とユーザー・エクスペリエンスを向上させます。

最後に、明確なESG戦略は、エネルギー転換とデータ主導のスマート都市計画に焦点を当てたソリューションの開発に向けた当社の市場提案の指針となっています。当社のビジョン・ゼロ（事故ゼロ、交通ゼロ、汚染ゼロ）は、世界的な持続可能性目標に完全に合致している。

OCTOは現在、600万人以上のコネクテッド・ユーザーを抱え、6100億キロの走行距離と52万5000件以上の認定クレームから得られたテレマティクス・データの世界最大のデータベースを保有している。

www.octotelematics.com

Copyright © 2024 OCTO TELEMATICS.
無断転載を禁じます。

OCTO