

インシュアテックイノベーション

連載第3弾

AI-OCR活用から 生成AI(ChatGPT)との共生まで①



ボーイング社のAIトレーニングプログラム研修にて

アイリックコーポレーション(IRRC)フェロー

保険・ヘルスケアDX担当 畔柳主税

2020年からコロナ・パンデミック、ロシアのウクライナ侵攻、生成AI(ChatGPT)の登場など、社会や人類の意識を大きく変える出来事が続いている。弊社は保険業界を中心としてAI-OCRを活用したソリューションを開発・提供してきたが、生成AI(ChatGPT)の登場により、「AIの活用」から「AIと共生」の時代に入りました。そこで、今回はAIとの向き合い方をビジネス・人に焦点を当て、新たな顧客体験を迅速に創造するアライアンスおよびプロセスエコノミー戦略を示す。

AIの歴史

AI第二世代への挑戦・挫折・学び

1998年4月、私はシアトルのボーイング社でAIトレーニングプログラム(4カ月)に参加した。当時は、第二世代AIのエキスパートシステムに、大企業の期待が

高まっていた。私は出光興産の若手エンジニアとして、NTTデータ・富士フイルム・JALなどの方々と一緒になった。新しいテクノロジーの最前線の挑戦にワクワクしていた。エキスパートシステムは、ルールベースの推論エンジンを使用して、専門家と同様の判断やアドバイスの提供を目指していた。帰国後は、原油タスクの受入・払出計画、決算書分析に挑戦した。しかし、結果としてエキスパートシステムは本番利用されなかった。また、AIは高額の費用をかけたのに役立たずのレツテルを貼られるという挫折を味わった。当時のAIは未熟で、知識の獲得はナレッジエンジニアが対応しており、専門家の暗黙の知識・常識まではルール化できなかった。また、その維持・更新にも負荷が

かかっていた。私は出光興産の若手エンジニアとして、NTTデータ・富士フイルム・JALなどの方々と一緒になった。新しいテクノロジーの最前線の挑戦にワクワクしていた。エキスパートシステムは、ルールベースの推論エンジンを使用して、専門家と同様の判断やアドバイスの提供を目指していた。帰国後は、原油タスクの受入・払出計画、決算書分析に挑戦した。しかし、結果としてエキスパートシステムは本番利用されなかった。また、AIは高額の費用をかけたのに役立たずのレツテルを貼られるという挫折を味わった。当時のAIは未熟で、知識の獲得はナレッジエンジニアが対応しており、専門家の暗黙の知識・常識まではルール化できなかった。また、その維持・更新にも負荷が

第二世代への挑戦と挫折、ChatGPT誕生の衝撃

間かやること”に切り分けることがポイントであり、それを深く学べた。ChatGPTの登場でAI活用は急激に進展する

2023年は、ChatGPTの登場でAI活用の社会認識が大きく変わった。ChatGPTは第四世代・深層学習主

だから、AIも新たな産業革命に匹敵するフェーズに突入したと思う。蒸気機関が人間を肉体的労働から開放した。さらに、水路の発展が産業革命を起した。技術革新とネットワークの発展が産業革命を起す。電気と通信、自動車と道路ネットワーク、インターネットとコンピュータだ。それでは、AIはどんな

され、簡単なりサーチな人よりも優れる。MRIなどの画像診断でも、微細な違いも見逃さない。生体情報も、年に1度の健康診断結果を産業医に診てもらおうのではなく、24時間の生体ログで、随時、警告やアドバイスをもらえるようになる。ここからは、ベンチャーも大手企業も、早いもの勝ちの精神で、一斉

のAI-OCRをパッケージ化して利用が進んでいる。さらに、データのコード化や支払いの判断などに、ルールベースのAIの適用が始まっている。二つ目は、IoTを活用した新たなサービスの提供だ。これは、自動車の保険のテレマティクスです。すでに始まっている。自動車の動きや運転者の行

動をリアルタイムで追跡・分析する技術で、AIの進化とともに活用が進んでいる。事故予防と安全対策、個別化された保険料、事故発生時の迅速な対応、車両の健康診断とメンテナンス推奨などが進んでいる。生保では、生体ログの活用だ。今は、歩数・脈拍が中心だが、血圧・血糖値・網膜などが取れるようになると、AI受診相談、予防のアドバイスなどに進化していくと思われる。このように、AIで人間の仕事を代替した企業がコスト競争力を持ち、AIで新たな保険・サービスを創造した企業が商品競争力を持つだろう。

義AIだ。いよいよ、「AIはまだまだ人間には及ばない」から「人間よりAIのほうが優秀ではないか?」となってきた。実際、私もこの執筆でChatGPTを使っているが、簡単なりサーチはお手もの。また、文書の要約、タイトル候補のリストアップまでやってくれて、本当に優秀な秘書だ。

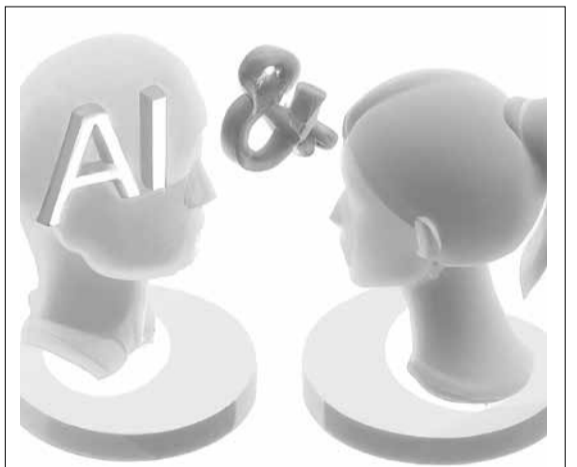
深層学習AIは、第二世代と違い、データがあるだけで学習する。人間と違い、大量のデータを学習しても疲れない。5Gの組合せは人間の常識を超えるだろう。インターネット空間に上がった文字情報は常に学習

一つ目は、営業・事務等の効率化が入りやすいだろう。保険業界特有の仕事では、保険の販売・契約引受・保険金支払などが対象となる。例えば、顧客から受け取る書類のデータ入力作業だ。弊社では保険証券・健康診断書・診療明細書

しかし、AIの活用は段階的に進むだろう。大手各社はWatson (IBM)で大金を投入したが時期尚早だった痛い経験もある。弊社も、導入が容易な業務を想定して、AIソリューションを持つ企業と提携して、保険業界向けのソリューションづくりに挑戦している。

例えば、問合せ対応へのチャットボット+ChatGPT、ロープレ時の表情の画像解析、AI-OCR活用の進化、疾病予防への生体ログ活用などである。この中でも、第二世代AI挫折の

学びを生かしていく。それは、簡単なことからAIにやらせ、人間の仕事を高度化させていく、という「人とAIの共生」を探ることだ。個人的にも、ボーイング社のAIトレーニングに参加した仲間との懇親会が年末に控えている。第二世代AIで挫折した後、各業界で活躍している人たちが、彼らと第四世代AIについて議論するのが楽しみだ。弊社では、7月にChatGPT活用セミナーを開催した。通常の2〜3倍の申込みがあり、参加者は1300人を超えた。関心の高さが伺える。



画像生成AIで作成した「人間とAI」

に雪崩を打っていくだろう。保険業界への適用は事務効率化と新たなサービス

要人との共生を探ることが重要

【畔柳主税(あぜやなぎ・ちから)氏のプロフィール】

静岡県富士市生まれ。東工大卒。石油会社のIT部門から2008年より保険業界向けのITソリューション・DXの企画・営業に携わる。持ち味は企業コラボ。(毎月第4水曜日掲載)