

2025 年 10 月 2 日

FWD 生命、生成 AI を活用した医療査定支援システムを導入

AI OCR 技術を活用した医療情報の抽出と、査定に必要な情報の収集・要約に加え、
生成 AI による査定ガイドライン・過去の査定結果を学習し、推奨する査定結果を提示

FWD 生命保険株式会社（本社：東京都中央区、代表取締役社長 兼 CEO：伊地知剛）は、保険申込における医療査定業務のさらなる効率化と品質向上を目的として、生成 AI（Generative AI）を活用した「AI による医療査定サポート」機能を導入しました。本機能は、最新 OCR（光学式文字読取）※1 技術および生成 AI を搭載したマルチエージェントアーキテクチャを基盤とし、RAG（検索拡張生成）※2 や Web 検索、過去の査定データベースを統合した高度な査定支援を実現しています。本システムの導入により、医療査定に要する時間を平均 30% 短縮することに成功しました。今後は生成 AI モデルのさらなる成熟を図り、50% 以上の業務効率化を目指します。

当社では、新契約申込システムであるペーパーレス・モバイルペーパーレスシステムと自動医療査定システムの活用により、約 70% の申込を、査定者を介さずに引受決定をしています。一方で、査定者を介する申込には高度な判断が求められ、査定時間の長期化が課題でした。この課題に対し生成 AI を活用することで、査定者の判断を支援し、業務の標準化と効率化を図ります。

＊「生成 AI を活用した医療査定支援システム」の対象商品は FWD 医療Ⅱ・FWD 収入保障・FWD 終身（低解約返戻金型）です。

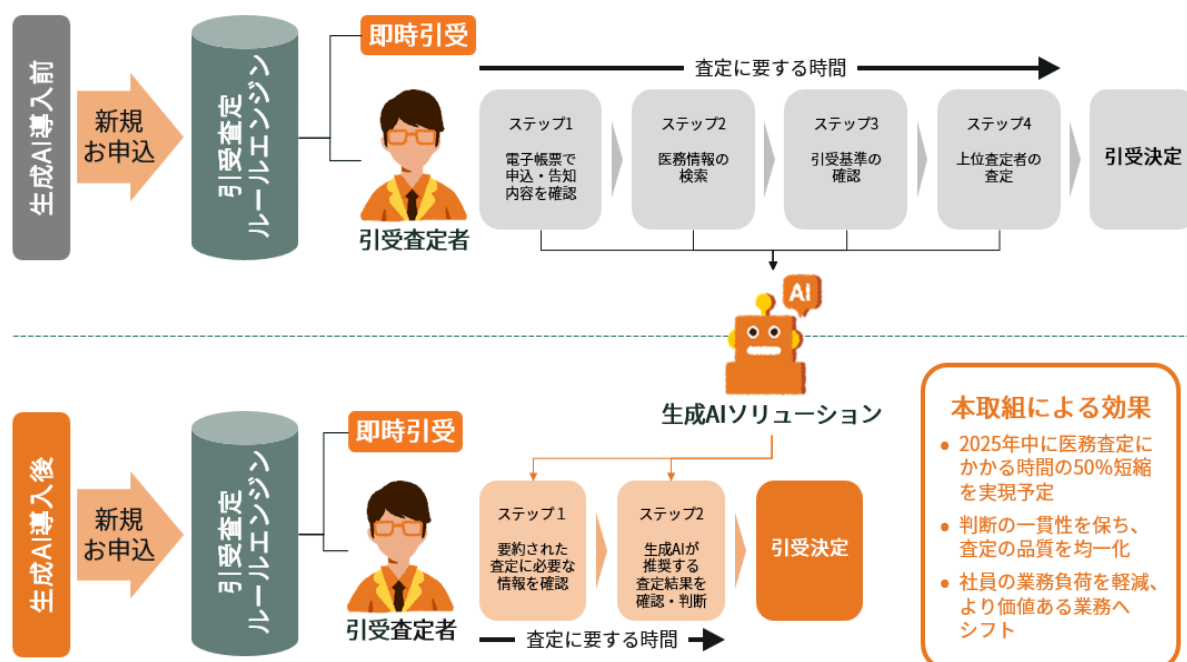
※1 OCR（Optical Character Recognition/Reader）とは、スキャナーやカメラで取り込んだ紙の文書や画像データに含まれる文字を、コンピューターが利用できるテキストデータに変換する技術。

※2 RAG（Retrieval-Augmented Generation）とは、大規模言語モデル（LLM）が社内情報などのプライベートデータソースの情報に基づき、最新かつ正確な回答を生成する仕組み。

本システムの主な特長

特長	説明
① 高精度な情報抽出と可視化	最新の OCR 技術を活用し、医療告知書などの帳票を高精度でデジタル化しています。生成 AI による自然言語処理を用いて、自由記述形式の告知内容から査定に必要な情報のみを抽出します。抽出された情報はサマリー化され、査定者にとって視認性の高い形式で提示されるため、書類確認作業の負担を大幅に軽減できます。
② 査定結果の AI 推奨と継続的学習	AI が申込情報や告知内容を解析し、査定結果の推奨をリアルタイムで提示します。過去の査定判断とその根拠を学習データとして蓄積し、将来的な判断精度の向上を実現します。査定者は AI の推奨を参考にすることで、判断の一貫性を保ちながら業務効率を向上させることができます。
③ 査定ルールと外部医療情報の統合	当社の医療査定ガイドラインに含まれるルールを AI が学習しています。外部の医療情報サイトをリアルタイムで検索し、査定判断の裏付け情報として活用します。これにより、ヒューマンエラーの抑制、査定時間の短縮を実現しています。

本システム導入の効果



当社は、生成 AI を活用した業務支援により、効率化を図りよりお客さまに価値ある業務へのシフトを進めています。今後は AI ソリューションの精度向上と社員のリスクリングを通じて、さらなる業務高度化を図ります。また、未導入領域への AI 活用も拡大し、業務効率化に加えて、説明責任や透明性の確保といった観点からガバナンス体制を強化します。お客さまに安心してご利用いただける生命保険サービスの提供を目指してまいります。

FWD生命保険株式会社について

FWD グループは、香港証券取引所のメインボードに上場しており、アジアの 10 の地域で生命保険事業を展開しています。

FWD 生命は「人々が抱く“保険”に対する感じ方・考え方を刷新すること」をビジョンに掲げ、1996年8月の創業以来、常にお客さまの視点で考え、シンプルでわかりやすく、独自性豊かな商品・サービスを提供し、200万件を超えるご契約をお預かりしています。今後も FWD グループの一員としてアジアを代表する保険会社になることを目指します。

2024年11月29日発売の NEW よい保険・悪い保険 2025年版（徳間書店）において、『FWD 収入保障』が2018年の発売から6年連続で、ベストランキング第1位を獲得しました。

FWD 生命に関してより詳しく知りたい方は、www.fwdlife.co.jp をご覧ください。