保険業界におけるデジタルエコノミーの未来

最新デジタル技術の動向

【第１回】

２０１６年、保険業界向けに先端的デジタル技術トレンドを、ＳＭＡＣ（ソーシャル、モバイル、アナリティクス、クラウド）というカテゴリーに分類して説明を行った。これらの技術はそれぞれが独自の技術でありながら互いに影響を与え合うものであり、組み合わせによっては大きく業務を改革させることが可能である。「ソーシャル」な世界から得た膨大なデータを「分析」し「クラウド」上で保管しながら、最新のサービスを保険契約者の「モバイル」へ提供することも可能なのだ。デジタル技術の発展が加速度的に進む現代、上記の技術カテゴリーで説明がつかないデジタル技術も生まれている。代表的な先進的デジタル技術の代表は、ＡＩ（人工知能）ではないだろうか。現在、ＡＩは第三次のブームを迎えており、それを支える基幹的な技術要素としてディープラーニングが注目されている。端的に言えば機械自身が自ら能力を高めていく、というものである。設定された目標を達成するためのデータを取得し、傾向を学習し、さらに必要なデータを取得していくということを繰り返す。人間が行う知的成長を確実に、何億倍という規模で行うのだ。ＡＩに対する期待が高まるのは当然と思われる。当連載では、そのような先端的デジタル技術に関して、保険会社にとって実用的なものかどうか、という観点から１０回にわたり紹介をしていく予定である。今回は、近未来のデジタルイノベーションを理解する上で有効な、アジアにおける先端的デジタル技術トレンドを紹介する。

1．デジタル化を急ぐアジアの企業

先端的デジタル技術トレンドを地域の視点から考えた場合、多くの人は米国、特にシリコンバレー地域を思い浮かべるのではないだろうか。日々新しい技術を生み出しているという意味ではおおむね正しい考えである。この地域には世界中からデジタル技術の実力者が集まり、競争と協力を繰り返しながら技術動向をリードし続けている。

一方、先端的デジタル技術を取り入れ、ビジネスを拡大している地域といえば、アジア地域である。人口の増加、経済の発展を支えるのに従来のやり方が通用しないという事情もある。例えば、これまで電話を利用したことがない地域に電話を導入する場合、アナログ回線や固定電話、ファクスなどは必要ない。スマートフォンを導入し、普及に応じて基地局を設営していけばいい。電話線を敷設する必要はないのだ。

筆者の所属するコンサルティング部門では、同アジア太平洋地域におけるデジタル化の推進状況を調査している。同地域の企業は他の地域と比較して、デジタル領域に、より多くの投資を行っていることが明確になっている。また、既存とデジタルが並存する欧米市場とは異なり、デジタルファースト（デジタルの施策をまず考える）アプローチに注力していくことが不可欠となっている。

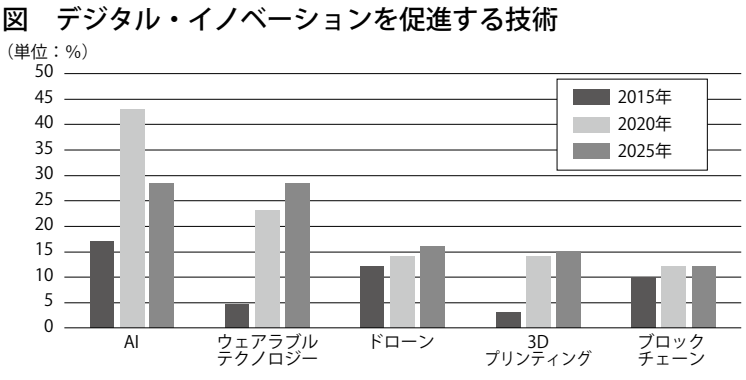

図　デジタル・イノベーションを促進する技術

出典：Cognizant Center for the Future of Work, 2016

デジタル領域の急激な拡大の中で、狭い競争にとどまらず、協業・提携や異業種からの新たなスキルの獲得、人と機械の関係の見直しといった側面について整備し、経済全体の底上げを狙う地域も見受けられる。

2．ＡＩとプロセスオートメーション

（1）ＡＩの発展

アジア太平洋地域の経営幹部に、今後5～10年間で自社に最も大きな影響を及ぼしそうな新しい技術について調査を行った。図をご覧いただきたい。最も影響力が大きいと見られているのはＡＩであり、続いて、ウェアラブル、ドローン、３Ｄプリンティング、ブロックチェーンとなっている。ＡＩに関心を抱く回答者は２０２０年まで増え続け、増加率は１４３％となっている。ただしＡＩへの関心度は、20年から25年にかけて低下する予測が示されている。こうした新技術の場合、企業はそれが主流になった場合に備え、技術誕生の初期段階に実証実験などを通じて経験を積んでおき、波に乗れるように準備しておくからだと考えられる。

ＡＩの活用に向けた事業戦略は、アジア太平洋地域全体に広がりつつある。例えば、香港を拠点とするスタートアップ企業のＮｅａｔは、ＡＩを消費者の個人データ管理に活用し、デビットカードや決済アプリを開発して、消費者自らが貯蓄計画の作成を行い、貯蓄目標の達成を支援している。また、世界初の１００％自動運転タクシーサービスを開発したｎｕＴｏｎｏｍｙは、今後数年以内に、シンガポール市場へ自動運転タクシーを数千台投入することを計画している。17年現在、ＡＩは依然として黎明（れいめい）期にあり、導入には慎重を期する必要はあるが、企業はまずその技術をいかにして活用するかを考える必要に迫られている。

（2）ＩｏＴ（モノのインターネット）に関する次なるブーム

15年の世界経済フォーラムで、アルファベット社（グーグルの親会社）の会長を務めるエリック・シュミット氏は、次のように語っている。「近い将来、人々はあまりに多くのセンサーやデバイスに囲まれるようになり、気にもならなくなるだろう。それらは至る所に存在するようになる。そして、いずれは人々の日常の一部となるはずだ」

その言葉を裏付けるようなデータが存在する。ＩｏＴを地域や国家単位で普及させ、人々の生活向上と関連業界の経済的発展を推進するというものだ。

ＩＴ専門調査会社のＩＤＣによれば、アジア太平洋地域におけるＩｏＴの流行により、20年までにコネクテッドデバイスが86億台まで激増する見通しで、その年間市場規模は現在の２５００億米ﾄﾞﾙから、20年には５８３０億米ﾄﾞﾙまで拡大すると推定されている。域内では各国政府がＩｏＴを積極的に支援しているため、ＩｏＴイニシアチブを推進する環境が整いつつある。例えば、シンガポール政府によるスマートナショナル構想（スマートシティをベースとした国家ビジョン）は、すでに構想段階から構築段階に入っており、政府の運営体制、サービス提供、ヘルスケア、環境、公共交通などの改善を目指している。

さらにマレーシア政府はＩｏＴについて、20年までに国内ＧＤＰに24億９０００万米ﾄﾞﾙをもたらすと予測。15年7月には、マレーシアＩｏＴ戦略ロードマップが策定され、ＩｏＴの普及をサポートしている。アジア太平洋地域における今後10年間のビジネスの発展が、ＩｏＴによって後押しされることはほぼ間違いない。

一方でセキュリティーに関する懸念も増大している。ＩｏＴは依然として標準化の途上にあり、データ漏えいによるプライバシー被害やセキュリティーリスクの問題が残されている。コネクテッドデバイスが増えれば、それだけ、それらから生成される個人データや機密データは増加する。複数のデバイスが家庭や企業のネットワークでつながる環境では、たった一つのデバイス、たった一度のセキュリティ違反により、ネットワーク全体に影響が及ぶこととなる。直近では、中国の玩具メーカーＶＴｅｃｈが、大規模なデータ違反により、６４０万人の子どもに影響が及んだことを認めている。自動車が急速に普及しインフラが追いつかなかった時代に交通事故が多く発生したように、ＡＩやＩｏＴが普及する時代は、そういう消費者の信頼を失う事象が多く発生し得るのだということを、消費者がある程度織り込んで生活をしなくてはいけなくなるだろう。

3．デジタル技術は人間にとって敵か見方か

「ロボットが人々の仕事を奪う」というようなニュースは、先端的デジタル技術のニュースとセットで語られることが多い。当然、人々にデジタル化がもたらす変化への不安を呼び起こし、時には過激な世論を生むことさえある。第三者による最近の調査で、高度なスキルを必要としないＩＴサービス・ビジネスサービス関連業務に自動化が大きく影響することで、特にインドが甚大な被害を受ける可能性があると報告されている。同国では21年までに高度なスキルを必要としない64万人分の職業が失われると予想されている。

筆者は、その点に関しては反対の立場をとる。一度新たな技術が浸透してしまえば、人々は、その負の側面を悲観視しなくなる、ということが多く見られることが理由である。

世界経済フォーラムでは、ＡＳＥＡＮにおいてデジタル化の普及によって不要となる役割一つに対し、四つの新たな役割が誕生するだろうと予測している。高度な知能を持つ先進的な機械は、人と同等の能力を持つ、あるいは貴重なパートナー的存在として、ビジネスの効率性を高め、人々の生活の質を高めてくれるものである。デジタル化にまつわる人々の不安や技術に対する認識を一新させる大きなチャンスでもあり、逆に自身の不安感からデジタル化への投資を怠るリーダーは、かえって技術に対する非生産的な認識を助長して、競合に遅れをとることにつながりかねない時代であると考えられる。

当連載では、積極的に先端的デジタル技術を紹介するとともに、それが保険会社にとってどの程度インパクトがあるのか、導入することでどのような未来が開けるのかということについて解説していく予定である。積極的に自社業務の改革を目指す保険会社にとって有用な情報となれば幸いである。　（つづく）

◇

【執筆者】
コグニザントジャパン
金融事業部ディレクター
高橋　正敏

【高橋正敏（たかはし・まさとし）氏のプロフィル】大手金融機関、外資系ソフトウエア会社を経て、外資系コンサルティング会社に入社。20年以上にわたり、一貫してテクノロジーを活用した業務改善に関するプロジェクトを担当している。国内外の生損保を中心とした、金融機関の業務プロセス上の課題を集約した上で、その企業の内情に合わせた形で、業務を再構築し適切な情報システムの利用を実現させるプロジェクトが多い。現在、コグニザントジャパン株式会社に勤務。保険会社を対象としたコンサルティング部門の責任者を務める。