

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的に進む現代、上記の技術カテゴリ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がどうか、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別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ている。一方で、アジア地域では、同地域に比べてデジタル技術の普及率は低い。しかし、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

リ返しなが技術動向を及に基拠局を設営していき、電話線を敷設する必要はない。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、アジア太平洋地域では、同地域に比べてデジタル技術の普及率は低い。しかし、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

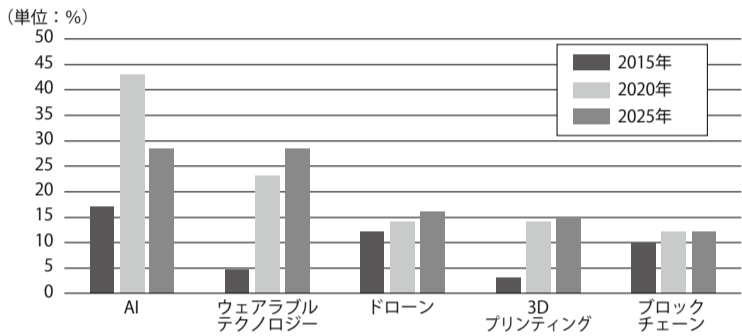


【執筆者】

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

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

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すであろう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に関する調査は2020年まで増え続け、増加率は14.3%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nuro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があるが、企業はまずその技術をいかに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(Google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るだろう。それ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、人々の生活上と関連業界の経済的発展を推進するというのもだ。 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2500億米ドルから、20年には5830億米ド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(Smart Nation)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24億9000万米ド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、640万人の子どもの情報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ところを、消費者がある程度織り込んで生活をしながら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つ」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、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、競争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。

【高橋正敏(たかはし まさとし)氏のプロフィール】大手金融機関、外資系ソフトウェア会社を経て、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。

現在、コグニザントジャパン株式会社勤務。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。