

各位

2026年3月27日
リードインクス株式会社
Mysurance 株式会社

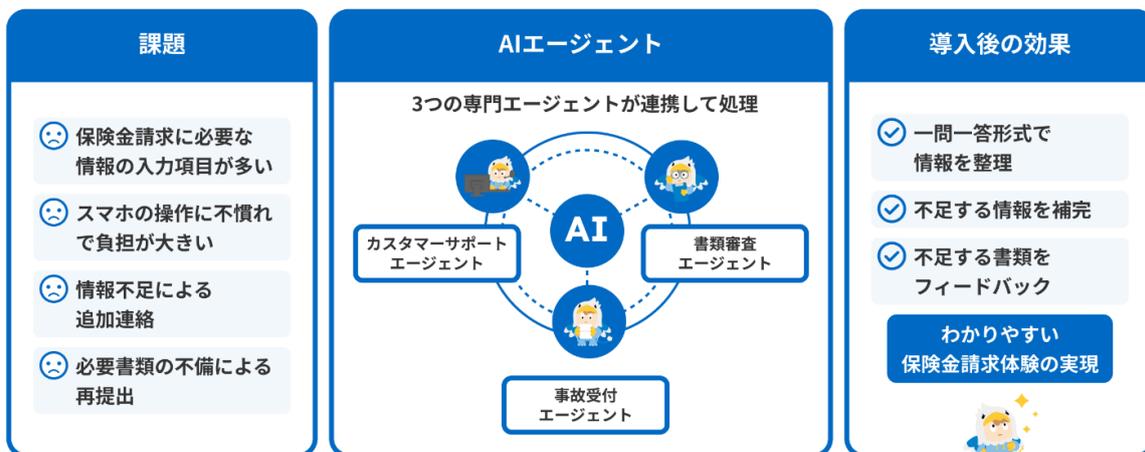
リードインクスと Mysurance、生成 AI による

「保険金請求 AI アシスタント」の実運用化を見据えた実証実験を開始

ソフトバンク株式会社の子会社でフィンテック事業を手がけるリードインクス株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長兼 CEO：柏岡 潤、以下「リードインクス」）と、損害保険ジャパン株式会社の子会社で少額短期保険業を営む Mysurance（マイシュアランス）株式会社（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：清水 廣臣、以下「Mysurance」）は共同で、お客さまにわかりやすい保険金請求サービスの提供を主な目的として、生成 AI（人工知能）を活用した「保険金請求 AI アシスタント」の実運用化を見据えた検討・開発を 2025 年 9 月から進めており、このたび実際の業務環境での有効性を検証する実証実験（以下「本実証実験」）を開始しました。



生成AIによる「保険金請求AIアシスタント」の実運用化を見据えた実証実験を開始



■ 背景

近年、保険業界ではデジタル化が進む一方で、オンラインでのお客さまご自身による保険金請求・事故連絡のプロセスにおいて下記のような課題が顕在化しています。

（一例）

- ・ 保険金請求に必要な情報の入力項目が多く、お客さまにとって手間が掛かる
- ・ スマートフォンの操作に不慣れなお客さまにとって負担が大きい
- ・ 事故連絡の内容の情報不足、必要書類の不備による追加連絡や再提出が発生

Mysurance は、保険加入や保険金請求などお客さまとの接点がいずれもウェブであるという特長や、掲げるミッションなどを踏まえ、目指すべき品質を「わかりやすい」と定めています。これまで以上にわかりやすい保険金請求体験の実現を目指し、リードインクスと共に今回の取り組みを企画しました。

■ 本実証実験の概要

本実証実験では、実運用化を見据え、以下の3つのAIエージェントを相互に連携させた「保険金請求AIアシスタント」を構築し、実際の業務環境での有効性を検証します。生成AIによる保険金請求手続きの支援と、AI-OCR（人工知能を活用した光学文字認識）および大規模言語モデル（LLM）技術による書類チェックを組み合わせたマルチエージェント型AIを活用し、お客さまの手続きをサポートすることで、保険金請求体験をより簡便にしていくことを目指しています。

① カスタマーサポートエージェント

対話形式でお客さまから用件や事故状況をヒアリングします。
一問一答形式で情報を整理し、お客さまの負担を軽減します。

② 事故受付エージェント

お客さまが入力した事故連絡の内容を解析して、必要項目の網羅性・整合性をチェックします。
不足する情報をその場で補完し、情報の完全性を高めます。

③ 資料審査エージェント

AI-OCR および大規模言語モデル技術を活用し、画像・PDF書類の分類、品質チェックを実施します。
書類の不足や不鮮明な画像を自動検知し、受付段階でフィードバックを行います。

■ 各社の役割

・リードインクス

デジタル保険基盤の提供および保険DXの推進を行っており、本実証実験では生成AIの設計、AIアーキテクチャーの構築およびSaaS環境の提供を担います。

・Mysurance

デジタル完結型保険商品の開発・提供やAIの積極的な利活用を推進しており、本実証実験ではお客さまの保険金請求体験を向上させるための設計をリードインクスと共に行います。また、実際の保険金支払業務における検証に必要な情報の提供、業務要件定義およびテストによる品質の実証を担います。

■ 今後の展望

本実証実験の検証結果を踏まえ、両社は「保険金請求AIアシスタント」の高度化・機能拡充を推進するとともに、次年度中の実運用開始を目指し、お客さまに実際にご利用いただけるサービスとして展開してまいります。