



左から鈴木氏、三浦氏、辻氏、坂田氏

はなさく生命、シナモンAI、アジャスト

実務担当者座談会

「給付金請求オンライン完結サービス」導入1年

はなさく生命は、2022年6月から給付金のオンライン請求を実現する「給付金請求オンライン完結サービス」を導入した。同サービスの仕組みは、シナモンAI社(Flax Scanner)とアジャスト社(Smart Navigator)のサービスを利用したもので、改良を加えながらサービスを進化させている。22年12月には、3社によるオンラインセミナーを実施し、23年12月7日には、1年間の改良や進化などについて3社の実務担当者による座談会「リリースから1年を振り返る」を実施。この1年間の着実な改善が明らかになった。座談会参加者は、はなさく生命の辻実氏、(株)シナモンの坂田哲氏、(株)アジャストの三浦良太氏。司会は、アジャストの鈴木結衣氏が務めた。

鈴木「給付 完結サービス」(以下、金請求オンライン本サービス)の開発のゴールは、「スマートフォン完結サービス」について。 「給付金 手続きを完了する」「手続を完了する」(以下、

続きした情報をそのまま利用して事務支払いを行うことで、事務効率化を目指す」の2点。当社のマイページにお客さまがログインし、診療明細書を画面上でアップロードいただく。アップロードした画像の請求情報をシナモンAI社のAIOCRでデータ化する。データ化した情報をもとに、傷病名や手術名をアジャスト社のソリューションで導出する。読み取り結果をマイページの画面上で、お客さまに確認、入力いただく。以上でお客さまの手続きが完了する。手続き情報は、そのまま支払査定に利用し、最短で翌営業日に支払いを行う。

坂田 当社は診療明細書のテキストデータ化に對して、弊社のAIOCR製品である「Flax Scanner」を利用いただいている。「Flax Scann

いる傷病名や手術名にICD10コードや手術コードを付与することができ「Smart Navigator」というサービスも同時提供している。

鈴木「3社共同プロジェクト」について。

三浦 われわれ3社は本サービスリリースのタイミングで、精度向上に向けた「3社共同プロジェクト」(以下、共同プロジェクト)を立ち上げた。リリース後も実際の処理実績を解析しながら、3社で情報を持ち寄り、検討改善を進め、本サービス全体の精度を向上させていくことを考えている。

「Flax Scanner」の機能であるテキスト化だけでなく、コード付与や傷病名導出の視点から分析結果を共有し、当社の開発とは違った視点から、改めてAIの精度を検討することができた。また実際のカメラ画像にもさまざまな特徴があるということも分かった。このような新しい気づきがあり、共同プロジェクトの有効性を実感している。

三浦 当社としても、導入当時、シナモンAI社の技術力の高さ、特に診療明細書に対する読み取り精度の高さに感銘した。ただ同時に、コード

「データの準備」の2点が重要だが、共同プロジェクトを進める中で、エクトを進める中で、「コード付与の精度向上」という具体的な課題が提起でき、また、その課題を解決するためのデータを確認できたこと、改善のサイクルを回すことが可能になった。最初は見過ごしていた点にも改善の余地が隠れていることも分かった。

坂田 折り返し問題に対する精度向上を中心に、複数の改善に成功している。まもなく新しいバージョンのリリースを予定している。

三浦 この折り返し問

題、まさに診療明細書特有の癖がもたらす難しさであったと思う。私もこの1年間、「コード付与」という機能を実現する中で、診療明細書特有の癖である診療行為等の名称の表現の揺れによってコード付与ができていないという問題に悩んできた。本サービス開始当初は、この表現の揺れによるコード付与ができていない事例が、毎月一定量発生していたが、直近では発生率が大きく減少し、着実に精度改善が進んでいる。具体的には、リリース開始当初と1年後の処理結果を比較した際に、行単位のコード付与率が約5ポイント上昇して、92%になった。導出された傷病名の正解率も6ポイント上昇し、現在78%になっている。処理時間は、開始当初から非常に良いスコアが出ているが、こちらも開発時の指標値に比べ60%の時間短縮を実現できている。

辻 傷病名導出や手術等のコード付与率の精度向上によって、本サービスそのものの品質向上というところに、手応えを感じている。折り返し問題というのは本当に難しい課題だったが、3社共同で取り組むことにより、改善にめどが立った。これからの精度向上を二層期待している。手続後のアンケートで「使いやすさ」が「使いやすい」と評価している。

「入力力が少なくても簡単に手続できる」、あるいは高齢の方からも「使いやすい」との声をいただいている。代理店からも非常に好評である。

鈴木 今後の展望について。

坂田 次の改善策として、「Flax Scanner」の機能を、はなさく生命の保険商品と、そのユーザーにより密接に合わせたい。はなさく生命が扱う診療明細書には、女性特有の医療行為が多く見られ、これは一般的な診療明細書とは異なる傾向だ。こうした傾向にAIを適用させることでさらなる品質改善が可能だと考えている。また、このようなAIのカスタマイズは「Flax Scanner」が得意とするところであり、プロジェクトの2年目には、これらの計画を実行に移したい。

三浦 当社としては、正しい傷病名を導出したにも関わらず上位5件に入らず、結果的に不適合となる事案、また検査のみで具体的な治療がないことにより、傷病名の特

定が困難になる事案など、特殊なアンマッチパターンに注力し解決していきたい。導入時と同様にはなさく生命の医長先生にも意見をいただきながら、医学的な結論だけでなく、保険会社の業務に寄り添った結論を出せるような仕組みにしていきたい。

辻 この1年間で、大きく精度を改善したいと思っていた。2年目は、はなさく生命の特色や、独自の課題にスポットを当てながら、より精度を上げていければと考えている。さらなる新しい課題も見つけてくると思うので、1年間で得た検討のノウハウも生かしながら着実に改善していきたい。

三浦 私どももぜひ、ご期待に沿えるよう取り組みたい。

導入後のプロジェクトで大きな改善

精度を目指すことができるのが特徴。本サービス向けに追加の学習を行うことで、通常よりもさらに高い精度のバージョンで導入をいただいている。

三浦 当社は、「Smart Navigator」というサービスを提供している。この「Smart Navigator」は、診療明細書に記載されている詳細な治療内容、診療行為、医薬品などに対して公的なコードを付与すること、さらには適応する傷病名を導き出すことができるサービスで、また他に、診断書に記載されて

いた。はなさく生命にプロジェクトの提案をし、快く了承いただき実現した。リリース後に積極的に精度向上を目指していくようなプロジェクトというのはいままで聞いたことがない。提案いただいた際は、初めての試みのため、難易度が高いプロジェクトではないかと感じた。しかし、現在、3社にとって非常に有意義な取り組みになっている。

坂田 当社でも、共同プロジェクト(リリース後の改善)についての不安はあったが、3社での検討が始まってからは、

「データの準備」の2点が重要だが、共同プロジェクトを進める中で、エクトを進める中で、「コード付与の精度向上」という具体的な課題が提起でき、また、その課題を解決するためのデータを確認できたこと、改善のサイクルを回すことが可能になった。最初は見過ごしていた点にも改善の余地が隠れていることも分かった。

坂田 折り返し問題に対する精度向上を中心に、複数の改善に成功している。まもなく新しいバージョンのリリースを予定している。

三浦 この折り返し問

題、まさに診療明細書特有の癖がもたらす難しさであったと思う。私もこの1年間、「コード付与」という機能を実現する中で、診療明細書特有の癖である診療行為等の名称の表現の揺れによってコード付与ができていないという問題に悩んできた。本サービス開始当初は、この表現の揺れによるコード付与ができていない事例が、毎月一定量発生していたが、直近では発生率が大きく減少し、着実に精度改善が進んでいる。具体的には、リリース開始当初と1年後の処理結果を比較した際に、行単位のコード付与率が約5ポイント上昇して、92%になった。導出された傷病名の正解率も6ポイント上昇し、現在78%になっている。処理時間は、開始当初から非常に良いスコアが出ているが、こちらも開発時の指標値に比べ60%の時間短縮を実現できている。

辻 傷病名導出や手術等のコード付与率の精度向上によって、本サービスそのものの品質向上というところに、手応えを感じている。折り返し問題というのは本当に難しい課題だったが、3社共同で取り組むことにより、改善にめどが立った。これからの精度向上を二層期待している。手続後のアンケートで「使いやすさ」が「使いやすい」と評価している。

「入力力が少なくても簡単に手続できる」、あるいは高齢の方からも「使いやすい」との声をいただいている。代理店からも非常に好評である。

鈴木 今後の展望について。

坂田 次の改善策として、「Flax Scanner」の機能を、はなさく生命の保険商品と、そのユーザーにより密接に合わせたい。はなさく生命が扱う診療明細書には、女性特有の医療行為が多く見られ、これは一般的な診療明細書とは異なる傾向だ。こうした傾向にAIを適用させることでさらなる品質改善が可能だと考えている。また、このようなAIのカスタマイズは「Flax Scanner」が得意とするところであり、プロジェクトの2年目には、これらの計画を実行に移したい。

三浦 当社としては、正しい傷病名を導出したにも関わらず上位5件に入らず、結果的に不適合となる事案、また検査のみで具体的な治療がないことにより、傷病名の特

定が困難になる事案など、特殊なアンマッチパターンに注力し解決していきたい。導入時と同様にはなさく生命の医長先生にも意見をいただきながら、医学的な結論だけでなく、保険会社の業務に寄り添った結論を出せるような仕組みにしていきたい。

辻 この1年間で、大きく精度を改善したいと思っていた。2年目は、はなさく生命の特色や、独自の課題にスポットを当てながら、より精度を上げていければと考えている。さらなる新しい課題も見つけてくると思うので、1年間で得た検討のノウハウも生かしながら着実に改善していきたい。

三浦 私どももぜひ、ご期待に沿えるよう取り組みたい。

はなさく生命取締役西藤泰輝氏のコメント

最速5分で完結できるこのシステムは、お客さまに大変ご好評いただいている。傷病類推の精度は1年で約10%向上し、請求事例をもとに日々進化している。

将来、より多くの保険会社に参画いただければ、共同で精度改善やコスト削減ができ、より多くのお客さまに利便性を体験いただけると期待している。