



エージェンティック AI で 加速する 保険会社の業務変革

競争力強化とガバナンス強化を両立する
AI 活用の道筋

kyndryl[®]

デジタル化と AI 高度化が引き起こす 保険業界の新たなジレンマ

少子高齢化や市場縮小といった社会構造の変化に加え、AI 技術の急速な進化は従来の保険ビジネスの前提そのものを揺さぶり始めています。

終身保険や自動車保険を中心とする従来の保険モデルは、すでにこうした社会構造の変化により限界を迎えつつあります。そこに、AI 技術の急速な高度化と競合他社による AI 技術の活用が重なることで、商品設計、引受、支払、顧客対応といった保険業務全体の競争軸はいま大きく変わりつつあります。対応の遅れはサービスや収益性の低下に直結しかねません。その一方で、アクチュアリーやアンダーライター、規制対応、デジタルといった高度専門人材への業務集中は常態化し、属人化や負荷増大が深刻化しています。さらに、営業部門や代理店、外部パートナーとの連携拡大に伴い、情報管理やコンプライアンス、セキュリティに関するガバナンス不足が、法的・運用上のリスクとして顕在化し始めています。

このように、保険業界では「変化への対応スピードを高めたい」「高度な専門性を維持したい」「リスクと統制をより厳格に管理したい」という、相反する要求が同時に突き付けられています。

では、このジレンマにどう向き合うべきでしょうか。

鍵となるのは、人の専門性を前提としながら、それをスケールさせ、業務として再現可能にする仕組みです。

エージェントック AI は、高度専門業務を支援・代替し業務プロセスを横断的につなぎ IT 運用やガバナンスを含めて全体最適を実現することで、保険業界が直面する課題に対する現実的な打ち手となります。

85%

保険会社のリーダーの 85%が、AI は今後 12 か月以内に自社の役割や責任を完全に変革すると回答

29%

自社の従業員が、現時点で AI を業務で十分に活用できる状態にあると回答したリーダーは 29%にとどまる



キンドリルの保険業界向けアプローチ

エージェンティック AI を活用した AI ネイティブな保険業務基盤

キンドリルは、ミッションクリティカルなエンタープライズ・テクノロジー・サービスのリーディングプロバイダーとして、60 カ国以上で幅広い業界のお客様を支えてきました。保険業界においても、基幹システムを含む重要な IT インフラの設計、構築、運用、モダナイゼーションを通じて、日々の業務を支える中核領域を担っています。世界最大級の IT インフラストラクチャー・サービス・プロバイダーとして培ってきた、高信頼性が求められるシステム運用の知見は、AI 活用を安全かつ継続的に進めるための重要な基盤です。

キンドリルが取り組むエージェンティック AI は、単なる業務自動化にとどまらず、保険業務における「考える・判断する・実行する」プロセスを支援・高度化することを目的としています。アクチュアリー業務や保険金支払、営業・代理店支援、IT 開発・運用といった、高度な専門性と即応性が求められる領域において、人の知見を補完しながら、業務品質とスピードの両立を実現します。

このアプローチの前提にあるのは、AI を人の代替とするのではなく、人と AI が協働する業務設計です。ポリシー駆動による制御やセキュア・バイ・デザイン、Human-in-the-loop（人の介在）を組み込み、透明性と説明責任を確保しながら、保険業務に適した AI 活用を進めていきます。

部分的な導入にとどまりがちな従来の AI 活用から一歩前進させ、業務全体を見据えたスケーラブルな AI 活用へ ———— 人と AI がそれぞれの強みを活かしながら連携することで、業務はより柔軟で持続可能な形へと進化していきます。その先にあるのが、AI を前提として業務が再構築された、AI ネイティブな保険会社の姿です。

kyndryl.

Leader

iSG Provider Lens
Insurance Services
Strategic Capabilities
2025* の評価

500社超

キンドリルが支援している
世界の保険業のお客様

//

キンドリルは、エンタープライズグレードで責任ある生成AI (GenAI) のソリューションとサービスを提供し、迅速なイノベーションを可能にすることで、保険業界にイノベーションと価値創出をもたらします。

- Ashish Jhajharia, Lead Analyst, ISG

//

*ISG(ナスダック: III)はグローバルなAI中心の技術研究およびアドバイザリー企業です。評価レポート全文はこちらをご覧ください。

AI の進化と利用拡大は必然

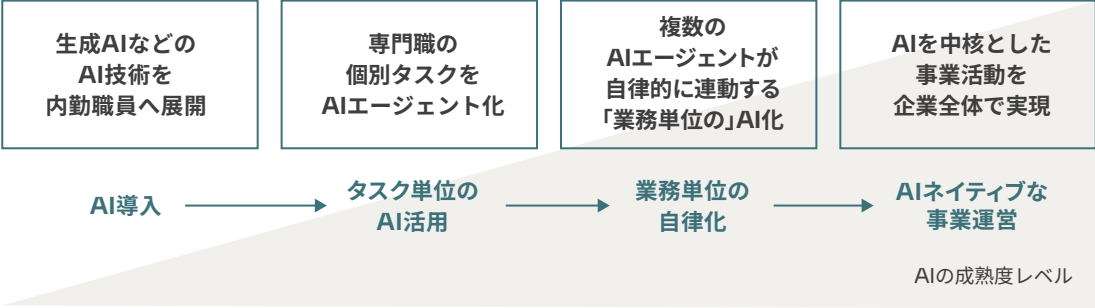
部分的な活用から「すべての業務」へ

AI ネイティブな企業とは、AI が「追加のツール」ではなく業務の前提となり、効率化から自律実行、事業全体へ広がる状態です。保険業務でも、生成 AI 活用を起点にタスク単位の AI エージェント、さらに業務単位で成果を出すエージェンティック AI へと進みます。その前提となるのが、メインフレームからマルチクラウドにまたがるインフラ、データ、可観測性、運用自動化やガバナンスまでを整えた基盤です。

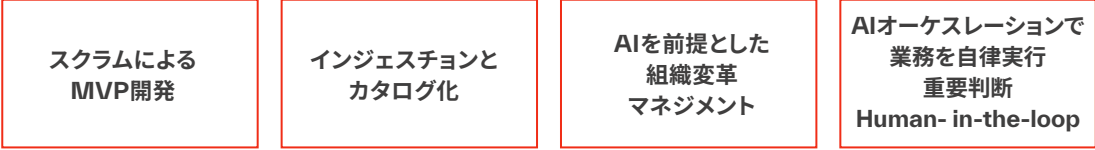
一方で、エージェント増大に伴う課題が「統制」と「運用」です。部門ごとのエージェント群を業務ルールに沿って安全に稼働させ続けるには、人による管理だけでは限界があり、AI に「何をしてよい・いけない」を強制できる仕組みが不可欠です。あわせて、ゼロトラストを前提とした権限管理・監査やログの可観測性など、基盤側から統制を効かせる設計も重要です。

キンドリルは、AI 導入初期から実運用までを見据えて伴走します。MVP 開発での価値検証から、エージェントの実装・展開、複数エージェントの自律実行に至るまで、ゼロトラストと OPA 等によるポリシー適用、Human-in-the-loop の設計、オーケストレーション、運用定着までを一体で支援。加えて、既存ドキュメントからのルール取り込みやカタログ化などの資産整備も含め、「AI ネイティブな保険会社」への移行を推進します。さらに、インフラ領域の知見を活かし、データやアプリ、クラウドを横断した基盤設計から、セキュリティ、複数 LLM の運用までを統合し、より複雑化する環境でも継続的にスケールできる土台づくりを支えます。

目指す状態



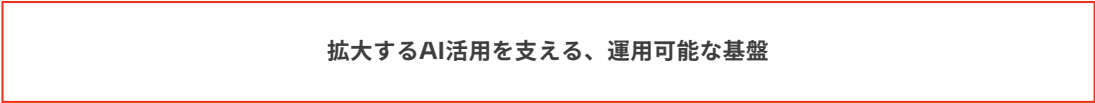
変革支援



セキュリティ



インフラ

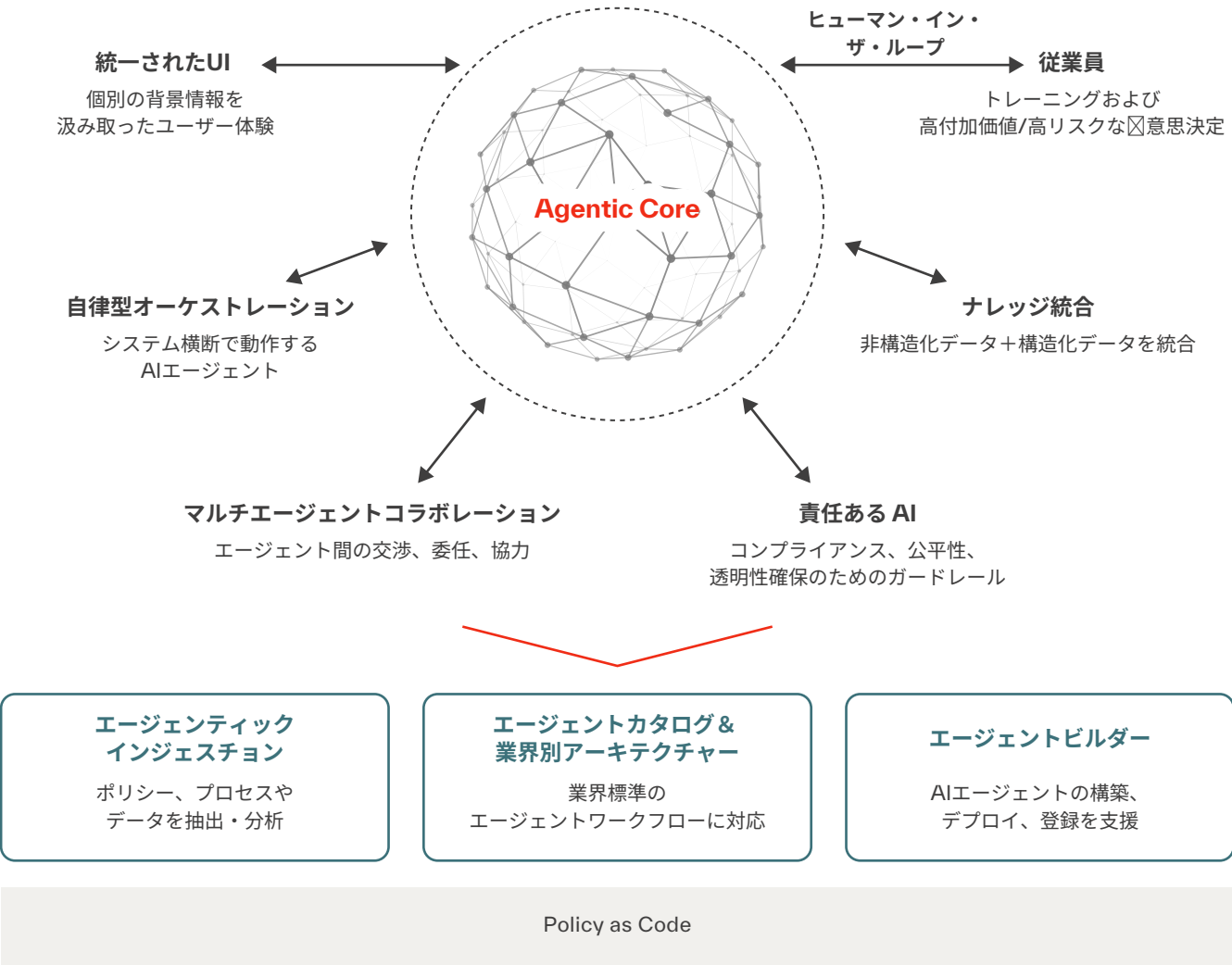


エージェンティック AI を 活用するキンドリル独自の フレームワーク

キンドリルのエージェンティック AI フレームワークは、複数の AI エージェントを業務横断で連携させ、エンタープライズで安全かつ持続的に活用するための基盤です。Agentic Core がエージェント同士の協調と実行を統合的にオーケストレーションします。

本フレームワークにとって重要な仕組みが、Policy as Code による制御です。業務ルールやコンプライアンス要件をポリシーとして定義し、AI エージェントの振る舞いそのものを制御することで、「人が管理する AI」ではなく「ルールに従って動く AI」を実現します。これにより、自律的な AI 活用をガバナンスと説明責任を担保したままスケールさせることが可能になります。

また、ナレッジ統合とマルチエージェント連携により業務単位での自律的実行を可能にしつつ、Human-in-the-loop を前提に、高付加価値・高リスクな判断は人が担います。キンドリルは、インジェスチョン、エージェントカタログ、ビルダーを通じて、Policy as Code に支えられた実践的なエージェンティック AI 活用を支援します。



ユースケース 01

エージェントック AI 技術を用いた アクチュアリー業務の効率化

業務データ／外部データ取り込みから、数理計算結果の
レポートニングに至るエンドツーエンドの数理業務プロセスを、
エージェントック AI により実行可能に

市場の課題

- ・責任準備金算出やストレス分析など、高度な数理業務が特定人材に集中
- ・データ抽出・加工・レポートニングといった周辺作業に工数を取られ、本来の分析・判断に時間を割けない
- ・規制・監査対応の高度化により、算出根拠やプロセスの説明責任・再現性が求められている
- ・高度専門職人材の不足により、属人化・負荷増大が継続的なリスクに

解決策

- ・エージェントック AI により、数理業務プロセスをエンドツーエンドで自律実行
- ・契約データ抽出、クレンジング、モデル実行、レポート作成をタスク単位に分解し、AI エージェントが自動連携
- ・処理結果・判断プロセスを可視化・記録
- ・最終判断は人が担保し、ガバナンスを確保

導入効果

- ・定型・準定型作業を AI が担うことで、アクチュアリーは高度な分析・意思決定に集中
- ・業務の標準化・可視化により、属人化を排除し、知見を資産化
- ・監査対応の効率化と説明責任の強化
- ・専門人材の負荷軽減と持続的な業務遂行体制を実現

プロンプト入力

What would you like to know?

Calculate life insurance reserves across central and stress scenarios, grouping policies and producing an audit-ready report.

Life Insurance Reserves
Calculate life insurance reserves across central and stress scenarios, grouping policies and producing an audit-ready report.

Actual Reserves
Analyze mortality trends and update actual assumptions for policy pricing and risk assessment.

タスク自動生成

タスク自動連携

タスク自動処理

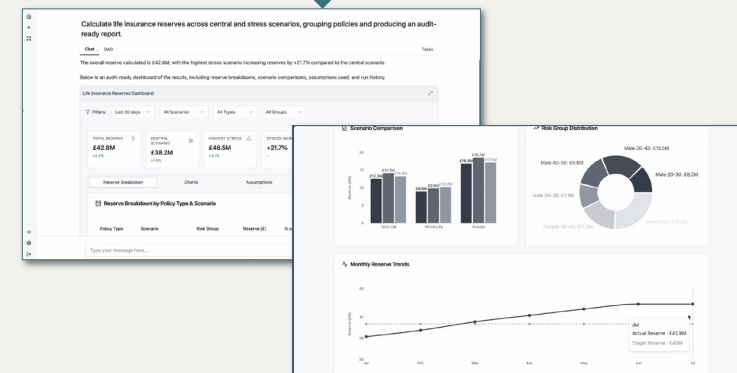
ダッシュボード生成

各タスク処理完了

例：生命保険準備金
『中央シナリオおよびストレスシナリオに基づいて生保責任準備金を算出し、契約をグループ化して監査対応可能なレポートを作成してください』

タスクの例

- 契約データ抽出
- データクレンジング & 統合
- リスクグループ構築
- 数理モデル実行
- 監査レポート生成
- ステークホルダー通知
- 結果アーカイブなど



エージェントック AI 技術を用いた 保険金支払業務の効率化

事故受付から査定・支払まで分断されがちな保険金支払業務を、
AI エージェントのオーケストレーションによりエンドツーエンドで再構築

市場の課題

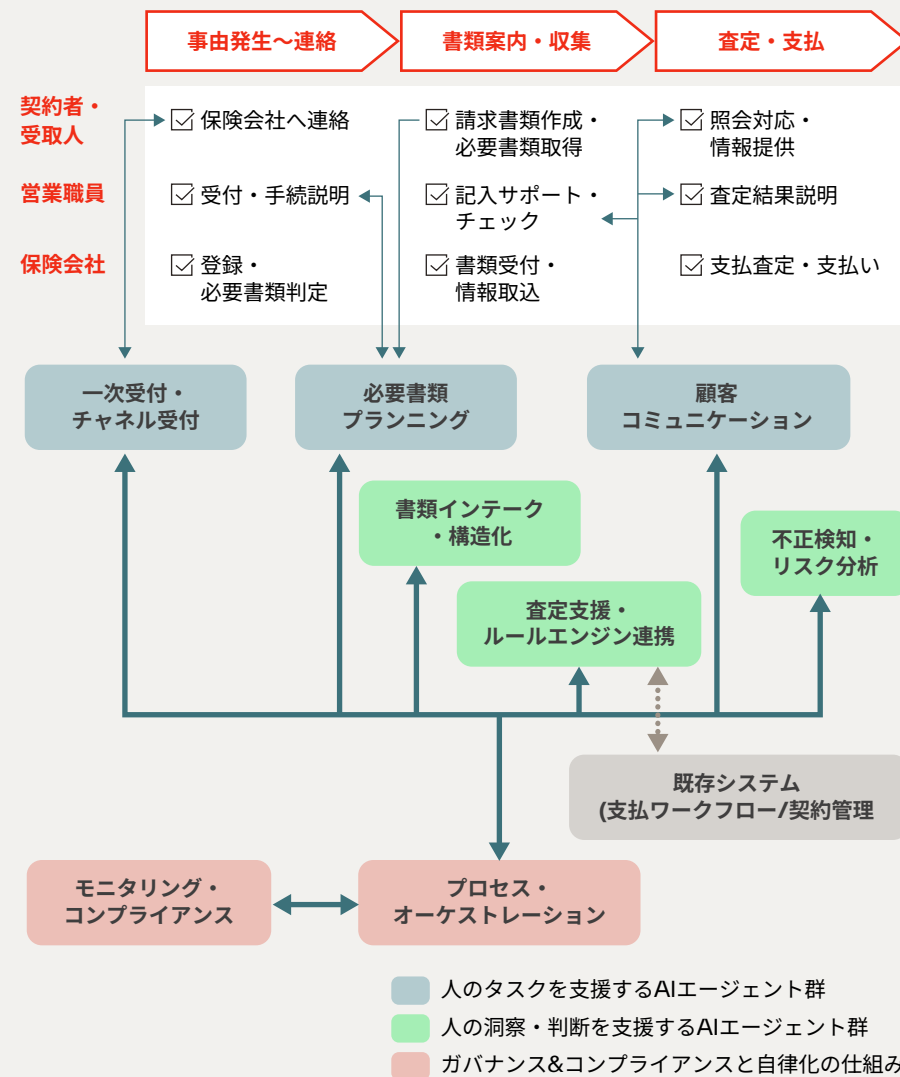
- ・事故受付から査定・支払まで、業務が分断され手作業・属人対応が多い
- ・書類不備対応、進捗説明、照会対応などにより、処理時間・担当者負荷が増大
- ・不正検知や判断根拠の説明など、ガバナンスと効率化の両立が難しい

解決策

- ・エージェントック AI により、保険金支払業務全体をエンドツーエンドで連携してオーケストレーション
- ・受付一次判定（要約・分類 / 契約照会 / 必要書類の洗い出し）、書類の OCR 構造化と内容不備・矛盾の検知、顧客向け説明の自動生成等の AI による業務アシスト
- ・AI エージェントがリスクスコアリングし実施し、高リスクは調査キューに振り分けるアクションまでを自動化
- ・判断根拠・プロセスを可視化し、最終承認は Human-in-the-loop で人が担保

導入効果

- ・業務全体を横断したオーケストレーションにより、処理リードタイムを短縮
- ・担当者の定型作業を削減し、例外対応・判断業務へ集中
- ・一貫したプロセス管理により、不正抑止・説明責任・顧客体験を同時に向上



ユースケース 03

SRE とエージェント AI を活用した IT 開発・運用の高度化

エージェント AI の運用業務への活用、
運用業務全体のオーケストレーションにより、
ビジネス価値を支える開発・運用体制へ進化

市場の課題

- ・ インシデントやイベント増加により、障害対応が後手に回り、可用性低下や復旧遅延が発生
- ・ 手作業中心の運用により、俊敏性の低下と運用負荷・コストが増大
- ・ システム状態や性能に関するリアルタイムな可視化・洞察が不足

解決策

- ・ エージェント AI により、IT 運用業務全体を横断的にオーケストレーション
- ・ イベント検知、状態確認、問題診断、是正対応、レビューまでを AI エージェントが文脈を維持しながら自律実行
- ・ SOP や過去対応履歴を活用し、判断プロセスを記録・学習
- ・ 重要判断は Human-in-the-loop により人が担保

導入効果

- ・ インシデント対応の迅速化により、ダウンタイムと影響範囲を最小化
- ・ 定型対応の自動化により、SRE は改善・設計など付加価値業務へ集中
- ・ 一貫した運用プロセスにより、信頼性・可観測性・継続的改善を実現

kyndryl.



SRE

SLO/ 方針の決定・優先度付け
例外 / 高リスク判断・承認
根本原因分析と再発防止設計
改善ループの評価 (MTTR/ 失敗率)



エージェント AI

監視→診断→是正の自動実行
Runbook/SOP 参照で手順を生成
ITSM 起票・更新 / 通知の自動化
イベント / 実行履歴を学習して改善



保険業務への AI 活用

	サービス企画・販売・保険金支払い					
	商品説明・顧客対応高度化	営業・販売	引受・査定	契約管理・変更業務	保険金請求・支払	資産運用
ユースケース	商品説明支援、 営業トーク生成顧客属性に 応じた提案パーソナライズ	顧客ニーズ分析クロスセル／ アップセル提案	医療書類の自動読解 高精度リスク評価	契約変更自動処理 顧客通知自動化	書類自動入力査定～ 支払自動化	市場データをリアルタイム処 理し資産配分を最適化 エージェント連携で自律的リ バランスを実現
課題	商品理解の属人化 営業ごとの説明品質差	データ分散経験依存の 提案設計	医務査定の属人化 処理遅延	手作業多発 CX低下	処理停滞 説明責任負荷	市場変動への追従が遅い 判断が属人化し運用ルール が散在
解決の方向性	顧客データ×LLM に よる提案支援 営業判断を補助する Agentic AI	顧客データ統合 レコメンド型 AI エージェント	NLP+ Human-in-the-loop 査定知見のエージェント化	End-to-End自動化 例外のみ人介在	マルチエージェント連携 判断根拠の可視化	市場データ統合+予測モデル マルチエージェントで配分・ 執行を自動化
KPI	成約率 提案準備リードタイム	顧客単価 クロスセル率	引受リードタイム 査定差戻率	契約変更処理時間 顧客満足度	支払リードタイム 再問い合わせ率	運用収益率 リバランス実行リードタイム

	リスク管理	数理	事業運営	IT	
	不正防止	保険数理	経営判断	開発	運用
ユースケース	不正兆候の早期検知 パターン分析による事前対応	収益見通し算出 シナリオ分析	KPIダッシュボード 経営シナリオ生成	コード自動生成 テスト自動化	障害検知・自動復旧 ログ分析
課題	事後対応中心 判断基準の曖昧さ	予測精度のばらつき 判断に時間がかかる	データ更新の遅さ 部門断絶	開発スピード不足 品質ばらつき	運用人材不足 MTTRの長期化
解決の方向性	AIによる兆候検知ルール +学習モデル併用	数理モデル × AIリアルタイム試算	経営用 Agentic AI KPI解釈の自動化	AIペアプログラミング 標準化設計	Agentic SRE Human-in-the-loop
KPI	不正検知率 不正抑止成果額	収益予測精度 価格調整スピード	意思決定リードタイム KPI乖離改善率	開発リードタイム 障害発生率	MTTR 自動復旧率

変化に適応し続ける保険業務の未来に向けて

本資料でご紹介した3つのユースケースやAI活用マップは、保険業界におけるエージェンティックAI活用の可能性の一端に過ぎません。キンドリルは、これらの構想を「検討段階」に留めることなく、実際の業務変革へとつなげるための第一歩として、**Kyndryl Vital** を起点とした共創の場をご提供します。

Kyndryl Vital では、最初のステップとしてお客様が直面している業務課題や将来像を起点に、グローバルの保険会社支援で培ってきたエージェンティックAIの知見を活かしながら、価値の高いユースケースを共に見極めます。業務・IT・ガバナンスを横断した視点で整理することで、「どこから着手すべきか」「どの領域で成果を出すべきか」を明確にし、実行に向けた優先順位を共有します。

AI Innovation Lab で実施する、ワークショップやデモ体験を通じて、AIやエージェンティックAIが実際の業務でどのように機能するのかを体感すること

もできます。単なるアイデア検討やPoCにとどまらず、本番展開を見据えたアーキテクチャやKPI、ロードマップを描き、組織や運用を含めた具体的な実行イメージを共有します。

さらにキンドリルは、インフラ、データ、AI、アプリケーション、運用までを含むフルスタック・フルライフサイクルでの支援を通じて、構想から実装、定着、そして継続的な高度化までを一貫して伴走します。AIを「試す」段階から、「業務の中核として使いこなす」段階へ。キンドリルは、お客様と長期的なパートナーとして協業します。

ぜひ一緒に、変化し続ける業務や規制環境にも対応しながら、持続的な価値創出を共に実現しましょう。

kyndryl.





キンドリルジャパン株式会社
〒106-6143 東京都港区六本木6丁目10-1
六本木ヒルズ森タワー43階
kyndryl.com/jp/ja

© Copyright Kyndryl Inc. 2026. 無断転載を禁じます。

本資料は、最初の発行日の時点で最新であり、Kyndrylによって随時通知なしに変更される場合があります。すべての製品およびサービスが、Kyndrylが事業を行っているすべての国において利用できるわけではありません。Kyndrylの製品およびサービスは、それらが提供される際に適用される契約条件に基づいて保証されます。

記載されている性能データとお客事例は、例として示す目的でのみ提供されています。実際の結果は、特定の構成や稼働条件によって異なります。Kyndrylの製品およびサービスは、それらが提供される際に適用される契約条件に基づいて保証されます。