

ビジネス価値創出のための テレマティクスデータ活用法

TERADATA[®]

保険会社の顧客満足、競合優位性、安全安心作りを実現するデータ分析基盤

執筆者：

Georges Prouty,
Senior Industry Consultant,
Teradata

エグゼクティブ・サマリー

保険業界では、テレマティクスデータから新たな価値を引き出す動きが出てきています。自動車保険のトップ企業各社は、運転者がアクセルやブレーキを踏む際の癖、平均速度、走行距離、その他の運転行動を、テレマティクス・プログラムにより追跡しています。そしてその情報を、企業活動全体から収集している既存データと組み合わせることで、さらなる競合優位性の獲得方法を現在研究しています。各社とも、クレーム（請求）、保険契約、顧客情報といった、保険会社が従来から所有してきたデータと、テレマティクスデータを組み合わせて分析した場合にもたらされる利点に目を向けています。保険会社は、既存データと統合されたテレマティクスデータを利用することにより、例えば、不正請求の特定や顧客との関係改善、クレーム処理プロセスの改善、そして保険加入者に対する洞察を深めることなどへの潜在的可能性が広がります。

本白書では、テレマティクスデータによってもたらされる分析上の多くの利点を、利用ベース自動車保険（UBI：usage-based insurance）の域を越えて幅広く紹介します。多構造化テレマティクスデータ（ビッグデータ）を従来型の構造化データと組み合わせることで活用し、洞察を深め、新たな機会を導き出すプロセスについて詳述しています。その結果、顧客への理解は深まり、投資収益率（ROI）が上昇するだけでなく、運転者行動を変化させて交通安全を向上させる機会も生み出されます。本白書では、保険会社が保有するすべてのデータの価値を高め、テレマティクスへの投資を最大限に生かすために必要となる情報基盤についても説明します。

利用ベース自動車保険(UBI)を越えて

保険業界では、運転者の年齢、車種、地域などの変数を考慮に入れる保険数理価格設定モデルを介して、自動車保険契約の従来型保険料を計算しています。しかし、損失履歴を除いて、個人の運転パターンや運転行動を調べてリスク評価を行なう手段は、保険会社にはありませんでした。

テレマティクスがあれば、それが可能になります。車載コンピューター・システムおよびセンサーからのテレマティクスデータは、保険加入者の行動および運転パターンに対する直接的な洞察を提供します。これにより、加入者がより安全に運転すれば保険料を下げられるという UBI プログラムが実現しました。

しかし、テレマティクスデータの分析が生み出す価値には、UBI での実務的な利用法を越えた大きなものがあります。その付加価値は、クレーム対応、顧客サービスおよび顧客満足、競合優位性などの分野において、顧客に対する洞察を深めることによって獲得されます。

テレマティクスデータを競合優位性に変える

テレマティクスデータは、UBI プログラムにおける価値以上の幅広い範囲の利点を保険会社にもたらします。テレマティクスデータを十分に活用することにより、保険会社は以下のことができるようになります。

- 企業規模のデータを、行動可能な洞察へと変える。
- 保険加入者の満足度や維持率を向上させる。
- テレマティクスデータを企業横断的に統合することにより、新たな知見を獲得する。
- 価格競争力を強化し、損害率を低下させる。
- 運転者のポートフォリオにおけるリスクを軽減する。

テレマティクスデータ分析の利点

それでは、どのようにすれば、テレマティクスデータのパワーを解放し、UBI プログラムの域を越えてテレマティクスデータの活用を行えるのでしょうか？ 以下のような利点を享受するためには、データの構造に関わらず、すべてのデータを横断的に見る統合した視点が必要になります。

容易かつ迅速な賠償責任審査

交通事故発生の際に起きることを考えてみます。賠償責任の配分は、目撃証言に基づいて行なわれるために困難となることがあります。目撃証言は、客観的であるとは限らず、正確ではない場合もあり、実際に起きたことを反映しているとは限りません。さらに、警察の調書が不完全な場合もあります。テレマティクスデータは、責任の客観的な分析を提示することが可能です。事故に関係したすべての車両にテレマティクス機器が取り付けられている場合は特に、そのような提示が可能となります。すると、賠償責任の配分にまで達することが非常に容易になり、効率が高まります。そして、かなり迅速かつ正確に代位訴訟の決定が可能になります。

従来型のクレームおよび保険契約の情報にテレマティクスデータを併せて含めることができれば、分析の価値が飛躍的に高まります。クレーム担当者は、決議対象のクレームに対してかなり客観的な全体像をつかめるようになるでしょう。サードパーティの交通データや気象データを利用すれば、その全体像をさらに補完できます。

多くの場合において、査定人は、データベースにクエリーを実行することで賠償責任を判定することができ、一部のクレームでは、調書を取る時間や費用を回避することも可能といえます。職場から離れず、データにアクセスして 1 つのクエリーを実行することで即時に調査できることが、クレーム査定人にとってどれ程の価値があるかを考えてみてください。そして、査定費用は削減され、

クレーム処理が迅速になり、顧客の満足度が向上することが、保険会社にとってどれほどの価値を生むか想像してみてください。

現在では、クレームを行うかどうかを尋ねる電話を顧客が受けた時点で、保険会社側は事故の詳細をすでに把握しているという状態になっています。保険会社は、記録のみのクレーム処置が必要かどうかを即時に知ることができます。そうすれば、事故の詳細がクレーム中に集積されるため、結果として調査の効率が上がり、顧客へのサービスが著しく向上することになります。

不正および損失調査費用の削減

テレマティクスデータを従来のクレームデータと併せて利用すれば、不正を減らすことができます。例として、保険の対象となる身体障害の場合を考えてみましょう。テレマティクスデータとクレームデータを組み合わせることにより、査定人は、主張されているむち打ち症などの傷害に事故との矛盾がないかどうかを判定できます。事故に遭った車両のテレマティクスデータを利用して、身体障害の申立てを分析するのに役立てることが考えられます。

相対的な身体障害の的確な査定に達するために、車両速度、加速力と減速力、急ハンドルなどの情報を、医療的な障害申立てや起きている損害などの従来のクレーム情報と併せて査定することができるでしょう。その結果、保険清算額が一層検証可能で現実的なものになり、紛争において対抗することができる機会を高めます。

テレマティクスデータを保険会社の従来データと組み合わせて分析することで、より早く、より公正な保険金支払決定が下されるため、顧客の満足度向上につながります。さらに、正確度の高い「信頼できる」データによってサポートされることで、保険金支払がより迅速かつ公正になるため、請求者が弁護士に頼って法的手段に出る可能性が低くなります。最終的には、そのことにより、（弁護士費用や訴訟費用が不要になるため）請求者が手にする金額が多くなると同時に、保険会社のコストも削減されます。

保険加入者の意図やニーズへのより深い洞察

保険会社は、テレマティクスデータと従来型データを利用して、保険契約の更新に関する加入者の意図を理解することも可能になります。これは特に、加入者がかなり異なる運転行動を示し始めた場合などに有用です。例えば、以前は慎重に運転していた人が突然強引な運転をするようになった場合は、どのような意味があるのでしょうか？

1つの可能性として、加入者が保険会社の乗換えを決め、テレマティクス機器利用から得るメリットのために、慎重に運転することをもはや気にしなくなった、ことが考えられます。テレマティクスデータと共に顧客データやサードパーティデータを検討すれば、そのような意図を確認できるかもしれません。行動の突然の変化については他の解釈も成り立ちうるとはいえ、保険会社は、即時に関連データを分析し、状況に対処するための戦略を決めるべきです。アプローチが何であろうと、保険会社はリスクのある顧客にリアルタイムを基本に働きかけ、手遅れにならないうちに顧客の決心に影響を与えることができる手段が必要とされます。

顧客の満足、維持、運転行動の強化

保険会社と保険加入者の関係は従来、保険契約、補償範囲の更新、保険クレーム実施などの、トランザクション取引によるものでした。一般的に言えば、顧客との関係改善を意図した「高価値の」接触はほとんど行なわれていません。しかしテレマティクス・プログラムにより保険会社は、保険加入者と新たなそして深い関係に入ることができます。

保険会社が多目的型の UBI ポータルやスマートフォン向けアプリを提供し、毎日の運転実績と共に、顧客のスコア、カスタマイズされたリスク・メッセージ、名前を伏せた上で他のドライバーとの比較結果を保険加入者に対して提示したとすればどうなるでしょうか？このようなポータルが、運転行動の改善や、保険料の割引率引き上げにつながる可能性があります。運転行動の改善は、いわば減量プログラムの働きのように、設定した目標に対して追跡するという機能ツールを提供することによっても実現できるでしょう。そこで終わりではありません。ポータルに追加する商品を用意することも考えられます。例えば、リアルタイムでの家族トラッキング、自動車クラブサービスとのアフィリエイト、渋滞や道路状況の情報、安全性ベースの各種サービス提供などです。

より改善された顧客チャネル管理やメッセージ発信

一般的に、顧客にはコミュニケーションに関する強い好みがあります。それは、保険会社が自分に接触してくる方法と、自分のニーズに関連するメッセージに対して顧客自らが反応する方法の、両方において見られます。テレマティクスデータを予測分析および従来の保険会社のデータと併用すれば、保険加入者への一層関連性が高く、タイムリーなメッセージ配信を可能にします。また、（ビジネスルールとの併用によって）保険加入者のニーズに最も整合性の高いメッセージ内容を取り入れることもできます。

テレマティクスシステムで地理空間のロケーション追跡を有効にしている場合、保険会社は、走行ルート进行分析して、例えば保険加入者が湖畔に別荘を持っているかどうかなどを判定することができるでしょう。その情報を利用して、別荘やボートが補償範囲に含まれる保険や、保険の複数契約による割引などの提示が検討可能になります。

それに加えてプラットフォーム群を横断したクエリーや予測分析を実行することにより、クロスセルのメッセージを送る相手としてその加入者が適しているかどうかを判定できるでしょう。適しているならば、カスタマイズした内容のメッセージをビジネスルールに応じて発信し、統合的な顧客マーケティング・アプリケーションを使用して、保険加入者の好みのチャンネルでそのメッセージを届けることができるでしょう。

このアプローチは、ディスカバリー分析が持つ最高水準の価値（テレマティクスデータ、地理空間データ、従来の保険会社データの組み合わせ）を活用するだけでなく、統合的なエコシステムを利用して、一層深い分析的洞察、一層迅速で関連性の高い顧客へのメッセージ発信を実現するものです。そのようなエコシステムを構成するのは、ディスカバリー・プラットフォーム、データウェアハウス、そして顧客マーケティング・アプリケーションです。これらすべてを統合することで、テレマティクス、位置情報、および従来データから競合上の価値を引き出す手段が完成します。

地理空間データによって価値ある場所を突き止める

地理空間データは、テレマティクスビッグデータの金塊です。地理空間データとテレマティクスデータおよび従来データを組み合わせるUBIプログラムを実施している保険会社は、最大の成功者となるでしょう。地理空間データを併用することにより、保険会社は以下ができるようになります。

- 実際の走行速度を制限速度と比較する。
- ルートのリスク情報を提供し、より安全な運転ルートに対する割引提供や、リスク・メッセージを配信する。
- アップセルやクロスセルの機会を実現する。
- 住宅所有者保険のクロスセルを狙い、保険加入者に最も人気のあるルート上に看板広告を出す機会を特定する。
- 盗難車両の取り戻しを増やす。
- 駐車場所を確認する。

ビッグデータの課題

テレマティクスによって保険会社は、従来にも増して自社顧客に関する詳細なデータを収集し、分析できるようになり、保険引受能力を高め、新商品およびサービスに力を与え、顧客とのタッチ・ポイントを増やすことが可能になります。

しかし、テレマティクスの利点を最大限に享受するためには、保険会社が適切な能力を有していなければなりません。テレマティクスデータを効率的、効果的、経済的に収集、蓄積、分析する能力が必要です。ほとんどの場合において保険会社は、そのようなことを単純な料金設定、割引、リスク分析の域に留まる目的でしか実行できずにいました。実際、多くの企業がテレマティクスデータを全面的には処理できないというだけの理由で、データを破棄し、あるいはデータの捕捉や生成速度を低下させる結果に終わっています。

そこで必要になるのが、ビッグデータの処理を困難にしていた次のような特性に、経済的かつ効率的に対処する強力な分析フレームワークです。

- **速度**：テレマティクス機器は、1秒未満の間隔でデータを生成することができます。データ収集の頻度を上げることで、精度の高い運転分析が可能になります。
- **多様性**：テレマティクスデータは多構造化データです。一方、従来の保険データは構造的な密度が高く、列と行による基本的な方法論が利用されています。
- **量**：テレマティクス機器は、保険加入者の車両から膨大な量のデータを生成することができます（高々、自動車1台につき1日当たり数メガバイト）。データの量は、追跡されるデータ・ポイントの数、データ収集の頻度、保険加入者の車両にテレマティクス機器が取り付けられている期間の長さに応じて変わります。
- **複雑性**：テレマティクス機器から生成されるデータは、異なる基準やフォーマットを採用していることがあるため、事態が極めて複雑なものになっています。テレマティクスデータは、車両、追跡機器、収集モードによって変わることがあります。さらに、車両が製造された年によっても変わることがあります。自動車メーカー間で統一された車載診断コードの基準は現時点では存在しないため、この複雑性は今後も続く可能性が高いでしょう。

適切なテレマティクス分析プラットフォーム

テレマティクスデータから価値を十分に引き出すためには、データのステージング、データのディスカバリー（探索）、データウェアハウジングの技術を統合的なフレームワーク内に組み込むといった、すべてのデータという文脈での分析を可能にする多機能型のプラットフォームが必要です。それは、一握りの情報スペシャリストだけが限定的に使用すべきものではありません。プラットフォームには、企業のあらゆる部署にわたる利用方法や利用者の多様性に十分に対応するための容易性と柔軟性がなければなりません。

適切なディスカバリー・プラットフォームは、テレマティクスなどの新たなデータタイプと、クレームや保険契約情報などの従来の保険データの両方に基づいた、顧客、商品、ビジネス・プロセスに関する理論の実験場として機能することが可能です。このようなプラットフォームは、新たなデータ（センサーからのデータなど）の価値を検証する際にも役立ち、そのデータをデータウェアハウスに組み入れて分析対象とするか、または廃棄するかを決める助けとなります。

使用するデータ・アーキテクチャは、大規模なデータセットにわたる高速クエリーを可能にする必要があります。ITの長い開発期間や実装期間という重荷から解放されたものでなければなりません。最終的には、データ・モデリングを最小限にして迅速なディスカバリーを可能にし、市場スピードへの対応力を備えた極めて高い機敏性を持つものでなければなりません。

強力な分析プラットフォームには、データのステージング、データのディスカバリー、データウェアハウジングという

要素で構成されるテレマティクス分析をサポートし、円滑化するためのいくつかの鍵となる部品に加えて、統合的なマーケティングのツールが必要です。強力なエコシステムがあれば、企業は、テレマティクスやその他のタイプのデータから新たな意味を探り出すことができます。この種の分析能力が、保険会社にとっての競合優位性へと形を変え、顧客の獲得につながります。

結論

今こそ、テレマティクスの価値連鎖における次の段階に進む時です。顧客獲得、競合優位性、業務効率化へとつながる可能性がある新たな洞察を得るための力を手に入れるのです。テレマティクスビッグデータを効果的かつ経済的に活用する能力を持った保険会社は、目まぐるしく変化する市場において新たなリーダーおよび革新者となることでしょう。

秘訣は、UBIの実務的側面を実行するだけでなく、分析の価値に基づいて計画を策定・実行するロードマップを作成し、一番になることです。そのスタート地点として適しているのが、どのインフラストラクチャにも収まり、企業が従来型データとビッグデータから迅速に価値を引き出せるようにするデータディスカバリー・ツールの活用です。

テレマティクスデータがどのようにして保険会社の有効性を向上させることができるのか、そしてビッグデータへの投資による利益を最大限に高めるためにテラデータがどのように支援できるのか、詳しくはテラデータ担当者にお問い合わせください。または弊社ウェブサイトにごアクセスしてください。

著者について

Georges Prouty は、テラデータの保険分野シニア・インダストリー・コンサルタントで、保険関連のアナリティクスにおけるビジネス・コンサルティングに重点的に取り組んでいます。保険のテレマティクス利用に関する専門知識を備えており、特にテレマティクスデータとテレマティクス以外のデータを統合したものから分析の価値を引き出すことに焦点を合わせています。保険業界のビジネス面とIT面の両方に対するコンサルティング業務において、25年以上の経験を積んでいます。

日本テラデータ株式会社

〒107-0052 東京都港区赤坂2-23-1 アークヒルズフロントタワー

- ・TeradataはTeradata Corporationの登録商標です。本文中の社名、製品名は各社の商標または登録商標です。
- ・本資料に掲載されている情報は予告なしに変更されることがあります。
- ・本資料で記述した全ての機能、実行内容が全世界で販売されているとは限りません。最新情報についてはTeradata担当者にお尋ねください。