

# 보험 업계를 위한 맞춤형 AI 를 구축하세요 .



## 개요

보험 산업은 이미 지역 대리점과의 개인적 관계에 기반을 둔 방식에서 전반에 걸쳐 디지털로의 전환을 수용하는 방식으로 발전했습니다. 보험사는 청구 관리, 사기 탐지, 분석과 운영의 개선, 고객 경험 맞춤화 등에 인공지능(AI)을 활용하고 있습니다.

이처럼 더 많은 데이터를 사용할 수 있게 됨에 따라 새로운 통찰력과 가치를 도출하여 보험사가 모든 사용 사례에 대해 향상된 원격 측정이 가능하도록 합니다. H2O.ai 는 AI 오픈소스 리더로서 굴지의 보험사들이 업계 판도를 변화시키는 AI 솔루션을 제공할 수 있도록 돕고 있습니다.

**AI 는 보험사들에게 더 많은 기회를 제공합니다.**

### 재정 보호 -

보험사들이 부담해야 하는 가장 큰 비용 중 하나는 사기성 보험금 청구입니다. 이 비용은 고객에게 전가되어 보험료 인상으로 이어집니다. 보험사들은 고객에게 정책을 제공하기 앞서 정교한 데이터 기반 모델에 액세스하여 전체적인 리스크 평가를 도출할 수 있습니다. 머신러닝(ML)은 재무 생존성을 유지하며 유효한 청구만을 처리하고 보다 맞춤화된 청구 처리 방식을 제공함으로써 자동 청구 관리의 중요한 도구 역할을 할 수 있습니다. 또한, 적재적소에 인력을 배치하고 자동 청구 관리를 강화하여 처리 능력을 획기적으로 개선하고, 최신 기술을 도입함으로써 기업의 평판을 높일 수 있습니다.

## 보험 보험

### 보험 분야에서의 AI 활용 사례

#### 1. 사기 예방:

FBI 에 따르면, 보험 사기(비건강보험)로 인해 미국에서는 연간 가구당 평균 400 달러에서 700 달러 늘어난 보험료를 부담해야 한다고 합니다. AI 는 기존 사기 행위 패턴을 기반으로 청구 평가 및 라우팅을 자동화할 수 있습니다. 이러한 과정에서 잠재적으로 사기성이 있는 청구를 향후 검토를 위해 표시할 수 있을 뿐만 아니라, 유효한 트랜잭션을 자동으로 식별하고 승인 및 지급을 간소화하여 보험사의 비용과 보험료를 절감할 수 있습니다.

#### 2. 맞춤화를 통한 고객 이탈 최소화:

보험 업계에서는 신규 고객을 확보하는 것보다 기존 고객을 유지하는 것이 비용 면에서 더 효율적입니다. 이탈 예측을 위한 규칙 기반 시스템은 유연성이 떨어지고 허위 긍정을 발생시켜 고객에게 불필요하고 값비싼 인센티브를 부담하게 합니다. 아울러, Accenture 의 연구에 따르면 보험사 고객의 80% 이상이 더 맞춤화된 경험을 원하는 것으로 나타났습니다. 차량의 연도, 제조사 및 모델과 같은 기존 요인은 개별 위험 평가 시 운행 태도, 위치 또는 시간대와 같은 요인을 염두하지 않습니다. AI 솔루션은 시간이 지날수록 복잡해지는 데이터와 식별하기 어려운 고객의 행동을 효과적으로 예측할 수 있습니다. ML 모델 개발의 핵심은 리스크 평가를 위해 개별 이력을 확보하고 그에 따라 가장 좋은 제의를 추천하는 것에 있습니다.

#### 3. 청구 관리:

방금 자동차 사고를 당했거나 주택 피해를 경험한 소비자에게 보험금 청구 과정은 보험사와의 관계를 결정짓는 순간이 될 수 있습니다. 기존의 청구 관리 과정은 수동적이며 규칙 기반 방식으로 느리게 처리되어 고객 만족도를 저하시키게 됩니다. AI 는 반복적인 과정을 자동화하고 클레임 처리를 능률화하는 데 이상적이며, 검토를 위해 고위험 청구를 조사자에게 전달하는 동안 저위험 청구를 자동으로 처리할 수 있습니다.

## 고객 경험 -

보험사의 최우선 과제는 신규 고객을 지속적으로 확보하고 기존 고객의 이탈을 줄이는 것입니다.

고객들은 항상 맞춤형 요금과 결합 상품을 필요로 합니다. 더욱이 수년간 고객들의 생활 환경이 발전하며 고객 개인의 상황에 맞는 더 나은 제안을 제공할 수 있는 기회가 생겼습니다. 추천 엔진과 고객 360 과 같은 AI 솔루션은 과거 구매 패턴, 인구 통계 데이터, 제품 제안, 개인 선호도 및 위치 데이터를 결합하여 이러한 제안을 제공합니다.

## 탁월한 운영력 -

보험사에게 있어 엔드 투 엔드 운영 개선은 고객 경험을 개선하는 것만큼 중요합니다. AI 기반 지능형 콜 센터 어시스턴트, 빠르고 정확한 보험금 청구 백엔드 처리, 향상된 서비스를 위해 데이터를 활용하는 새로운 방법 개발 등은 모두 AI 우선 전략이 보험사의 운영에 즉각적인 영향을 미치는 예라고 할 수 있습니다.

## 험 업계에 H2O.ai 가 필수인 이유

H2O.ai 는 드라이버리스 AI 분야에서 수상 경력을 보유한 머신 러닝 플랫폼을 제공하며, 2019 년 2 분기 Forrester New WaveTM: 자동차 중심 머신러닝 솔루션에서 업계 선두 주자로 인정받았습니다. 오픈 소스인 H2O 는 이미 수십만 명의 데이터 과학자가 사용하고 있으며, 대부분의 업종에 걸쳐 18,000 개 이상의 조직에 구축되어 있습니다.

H2O 드라이버리스 AI 는 자동 기능 엔지니어링, 모델 검증, 모델 튜닝, 모델 선택 및 배포, 머신러닝 해석 능력, 시계열, NLP, 모델 스코어링 및 사유 부호를 포함한 자동 문서화를 위한 자동 파이프라인 생성, 고유 레시피, 모델 운영, 관리 기능을 제공해 수개월이 걸릴 수 있는 작업을 몇 시간 또는

몇 분으로 단축하여 데이터 과학자, 데이터 엔지니어, 수학자, 통계학자 및 도메인 과학자가 프로젝트를 더 빠르고 효율적으로 작업할 수 있도록 지원합니다.

이러한 새로운 혁신 및 기능을 통해 보험 업계에서의 AI 전환을 가속화할 수 있습니다.

### H2O.ai 소개

H2O.ai는 AI와 자동 기계 학습 분야의 오픈 소스 리더로 모든 사람을 위해 AI를 민주화하는 것을 사명으로 생각합니다. H2O.ai는 AI의 사용을 변화시켜 금융 서비스, 보험, 의료 서비스, 통신, 소매, 계약 및 마케팅 분야의 모든 회사가 AI 회사로 변신할 수 있게 만듭니다. H2O.ai는 18,000개 이상의 회사와 수십만 명의 데이터 과학자들이 사용하는 H2O로 열린 AI 운동을 추진하고 있습니다. 수상 경력의 업계 최고 기업용 자동 기계 학습 플랫폼인 H2O Driverless AI는 전 세계 모든 산업 분야의 데이터 과학자들도 도와 보다 생산적으로 작업하고, 더 빠르고, 쉽고, 저렴한 방식으로 모델을 효율적으로 사용할 수 있게 하고 있습니다. H2O.ai는 NVIDIA, IBM, AWS, Intel, Microsoft Azure 및 Google Cloud Platform 등의 주요 기술 회사와 제휴하며 Capital One, Nationwide Insurance, Walgreens 및 MarketAxess 등의 성장하는 고객 기반에 자부심을 갖고 있습니다. H2O.ai는 AI4Good에 대한 믿음으로 야생 동물 보호와 학교를 위한 AI를 후원합니다. 자세한 정보는 [www.H2O.ai](http://www.H2O.ai)에서 확인하세요.

## 고객 사례 연구

PROGRESSIVE

미국에서 가장 큰 자동차 보험사 중 하나인 프로그레시브

프로그레시브는 20 년 이상 고객의 자동차 운행 정보를 수집해 왔습니다. 프로그레시브는 스냅샷 텔레매틱스 기기를 도입함으로써 140 억 마일 이상의 자동차 운행 정보를 축적하여 고객의 행동 분석을 통한 맞춤형 보험료를 제공하고 있습니다. 프로그레시브 애널리틱스 그룹은 레거시 애널리틱스가 비즈니스 요구를 충족시킬 수 없다고 판단했고 ML 의 예측 모델을 사용하여 통찰력 확보 시간을 단축하기로 결정했습니다. 프로그레시브의 데이터 팀은 H2O 를 사용하여 훨씬 짧은 시간 안에 고객 이탈, 빌링, 사기 탐지 및 위험 분석을 위한 모델을 만들었고, 같은 규모의 팀으로 더 많은 비즈니스 문제를 해결할 수 있었습니다.

미국에서 가장 크고 다양화된 보험 및 금융 서비스사 중 하나인 네이션와이드



네이션와이드의 중앙 집중식 데이터 과학 팀은 기능 엔지니어링을 통해 신속하게 데이터를 탐색하고 고객 이탈, 고객 유지, 콜 라우팅, 리스크 세분화, 비즈니스 세분화, 사기, 언더라이팅, 고객 확장 및 고객 360 과 관련된 새로운 모델을 R 또는 Python 에서 신속하게 프로토타입화할 수 있습니다. 네이션와이드는 50 만 개 이상의 모델로 고유한 모델 포트폴리오를 구축했고 지난 10 년간 비즈니스 전 분야를 모니터링하여 250 억 개의 모델을 기록했습니다. 네이션와이드는 H2O.ai 플랫폼을 사용함으로써 생산 환경에서 신뢰할 수 있는 안정적이고 통계적으로 편향되지 않은 모델을 신속하게 제공할 수 있었습니다.

## AI로 승리하세요 - 오늘 시작하세요

AI는 오늘날 현대 기업의 성공에 있어 대단히 중요합니다. Driverless AI는 시간이 많이 소요되는 데이터 과학 프로세스의 단계를 자동화하고 회사들이 해당 과정에서 영역 특수적인 입력에 집중할 수 있게 만들어 통찰력을 도출하는 시간을 가속화합니다. 자세한 내용은 H2O.ai로 문의하시고 [www.H2O.ai](http://www.H2O.ai)에서 Driverless AI를 21일 동안 무료로 사용해 보세요.