

NISSAY IT REPORT



生命保険業界における
IT動向と
当社取組事例のご紹介



ニッセイ情報テクノロジー株式会社

vol. 1

生命保険業界を取り巻く変化

これまで、生命保険業界は顧客ニーズや社会的要請に応じた商品・チャネル戦略の策定など様々な対応を迫られてきました。

昨今、金融庁より、金融機関が取るべき行動原則として「顧客本位の業務運営」(フィデューシャリー・デューティー)が公表され、顧客ニーズに沿った商品・サービスの提供が一層求められています。

また、ビッグデータやAIなど急激な技術革新により企業がとりえる戦略は大きく広がりました。このような状況下、生命保険会社はITを活用したより高度なビジネス戦略が求められます。

生命保険会社に求められる戦略

顧客接点の強化(SoE^{*1})

- お客様の最善の利益のため、様々なチャネルを通じた顧客接点の強化はより一層の重要性を増しています。現在、IoTやスマートデバイスの活用など、顧客接点のデジタル化が進んでいます。例えば、お客様にとってダイレクト手続はもはや当然のものであり、生命保険業界でもそのニーズへの対応が必要となるでしょう。
- 一方、生命保険は長期に加入する商品であり、また内容も複雑であることから、お客様とのFace to Faceの対応が重要と言えます。全てをデジタルにするのではなく、ITによる対話のサポートなど、人とデジタルを融合した生保業界ならではの顧客接点が重要となります。

レガシーからの脱却(SoR^{*2})

- 顧客接点の強化を進める一方、生命保険会社によってはレガシーシステムが新サービスやデジタル化の阻害要因となっているケースもあります。商品開発やデジタル推進において、コストやスピード面での負担を高くし、また技術的な制約も多いため、新たな取組を難しくしています。
- 脱レガシーとして、リホスト、既存基盤のフロント統合、あるいは新たな戦略基盤の構築など、各社のレガシー課題を踏まえた、より迅速な対応が必要となります。

データを活用した経営戦略の策定(SoI^{*3})

- 更なる商品・サービスの高度化に向けては、SoE、SoRで蓄積したデータを活用することが重要となります。
- お客様の年齢、家族構成や加入動機、あるいは地域特性など、様々なデータを統合し、多面的に分析することで、一人ひとりに応じた最適なサービスの提供も可能となっていくでしょう。データを活用した経営戦略の重要性は、今後より一層高まっていくものと予想されます。

近年の環境変化と生命保険会社の主な取組

政治(political)

顧客本位
保険業法改正
マイナンバーカード普及

経済(economic)

マイナス金利政策
老後2,000万円問題
生保の異業種参入

社会(society)

少子高齢化/人口減少
キャッシュレス推進

技術(technology)

第四次産業革命
(AI,ビッグデータ
IoT,5G通信等)

商品

- ・死亡保険から医療保険細分化の流れ
- ・商品開発の短期化
- ・P2P保険など新しい商品の仕組み

チャネル

- ・募集活動の更なる適正化
- ・FaceToFaceからダイレクトまで多様な顧客特性に応じた商品販売

戦略

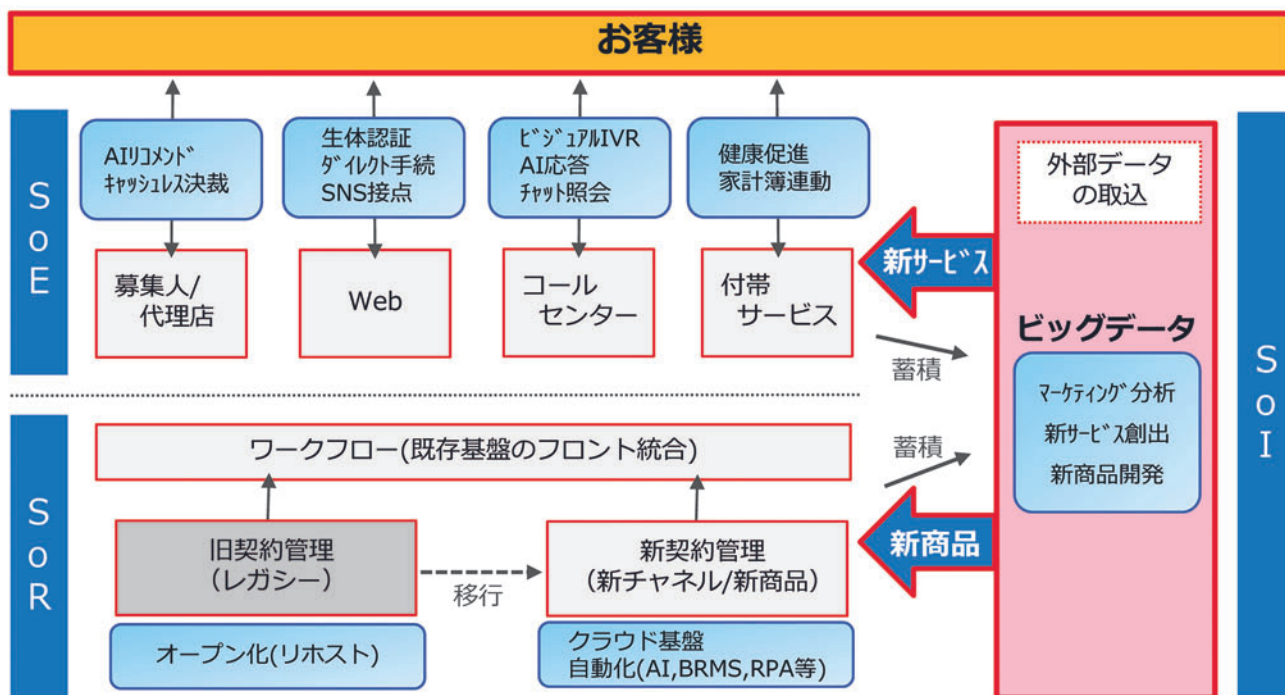
- ・ビッグデータ、AIを活用した新たなサービスの創出

*1 SoE (System of Engagement) : 顧客の利便性向上など、企業と顧客の関係を構築・維持する『繋がり』のシステム

*2 SoR (System of Record) : 契約情報や顧客情報を保持する『記録』のシステム

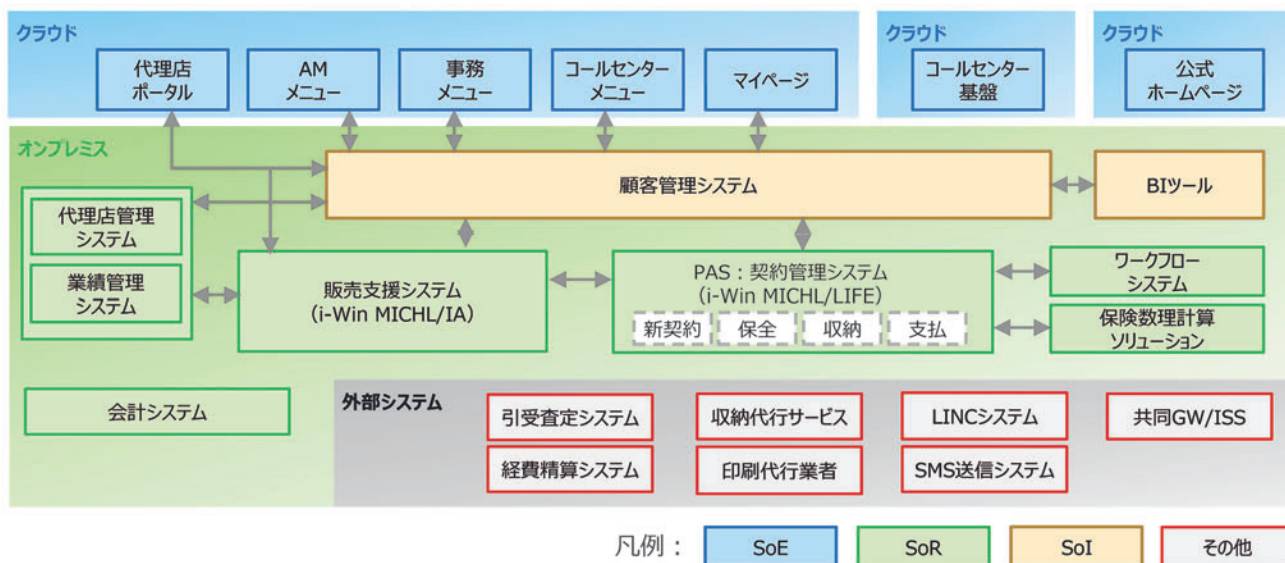
*3 SoI (System of Insight) : 顧客の欲求や行動心理を分析する『インサイトのためのシステム』

生命保険会社のIT取組動向



弊社のシステム構築事例

- 外部との接点（Webサイト、コールセンター、代理店等）をクラウド上に実装しました。これによりお客様や代理店様へのサービス拡張などが柔軟に対応可能となりました。
- 契約情報、顧客情報をはじめ、各システムで保有するデータを、データ分析基盤へ連動することにより、社内横断での多角的なデータ分析を可能としています。
- 『i-Win MICHL/LIFE』を新たな契約管理システム（PAS）として組み入れることで、レガシーから脱却した新契約管理の導入を実現しました。さらに外部システムを最大限活用することで、システム全体の導入期間短縮を実現しました。



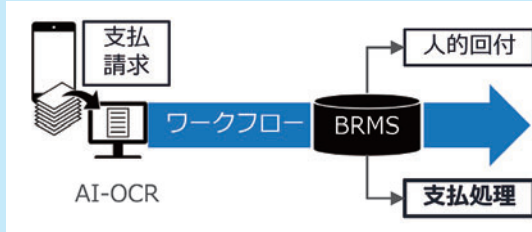
弊社企画・検討中サービスのご紹介

- SoE、SoR、SoI、いずれにおいても、先端技術の活用により一層高度な経営戦略を実現することが可能となりました。一方、デジタル技術に明るい人材はまだ多くはありません。まずは企画やPoCなどを通じ、実際にデジタル技術に触れ、知見を深めていくことが重要となってまいります。
- ここでは、弊社が複数の生命保険会社の皆さまと企画・検討を進めているサービスをご紹介します。今後より多くの生命保険会社様との共創検討を推進したいと考えております。

<企画・検討中サービス 一例>

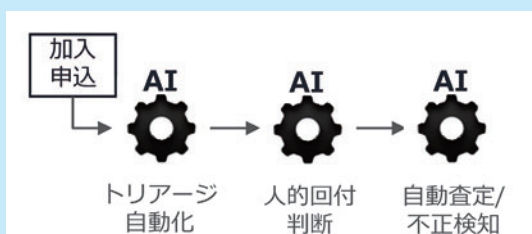
ケース1：ワンストップ支払

タブレット、スマホからの支払請求を実施。関連書類は画像をAI-OCR（*1）でデータ化しワークフロー（*2）に搭載。ワークフローの自動回付機能、BRMS（ビジネスルール管理システム）の自動判定により、支払処理を完結します。



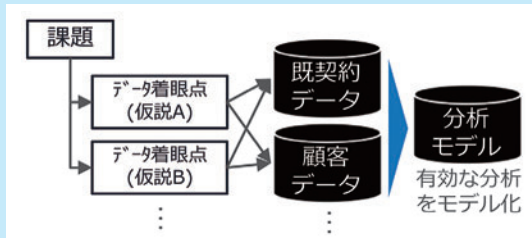
ケース2：AI引受査定

引受査定時の人的回付要否の判定を、過去の担当者の対応履歴を分析し自動化。人が行った査定結果を随時フィードバックし人的労力の割合を減減します。



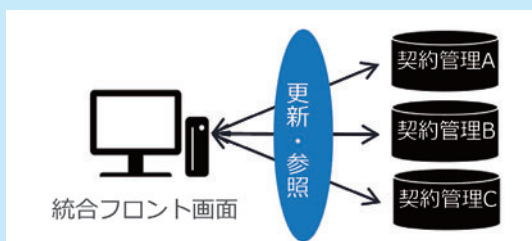
ケース3：顧客データ分析

販売強化を目的に、保有する各種データを分析。課題に対するデータ活用の仮説立てから、データ収集、分析モデル作成まで、一連の支援を行い、確度の高い見込顧客の可視化を行います。



ケース4：フロント統合

チャネル・商品毎に異なるプロセスをワークフロー（*2）上で画面を統合。事務端末やインフラの削減のほか、新基盤構築時の事務の複線化課題へも効果が期待できます。



*1 AI-OCR：READ-IT!!

*2 ワークフロー：i-Win MICHL/WF

[お問合せ先] 保険コンサルティング営業部
TEL：03-5532-3041
E-mail：information@nissay-it.co.jp



ニッセイ情報テクノロジー株式会社

〒144-8721 東京都大田区蒲田5丁目37番1号 ニッセイアロマスクエア

<https://www.nissay-it.co.jp>

※本文中に掲載されている商品名およびサービス名は各社の商標または登録商標です。

All Rights reserved, Copyright ©2020 Nissay Information Technology Co., Ltd.

(本誌記事の無断転載・コピーを禁じます)

2020.08 NIT2020-026 (保営001) 06