

損害保険会社様

ビジネス部門が主導するプロジェクトにおける

PMO支援 コンサルティング

支援期間



1年

支援体制



5人

クライアントの課題・背景

ビジネス部門主導で挑む 緊急システム開発

顧客である損害保険会社様のビジネス部門では、コロナ禍を受けて急速にニーズが高まった、非対面での契約締結を実現するため、保険契約事務デジタル化プロジェクトを至急立ち上げる必要があった。

通常は、IT部門やシステム子会社が主導してシステム開発を進めていたが、今回はその緊急性からビジネス部門が主導的にシステム開発を進めなければならなくなり、システム開発の専門家の支援を必要としていた。

また緊急性に加え、契約者が直接利用するシステムであることから、ユーザビリティをいかに高められるかが大きな課題となっていた。



ご支援の概要

PMO伴走により 迅速かつ高品質な開発を実現

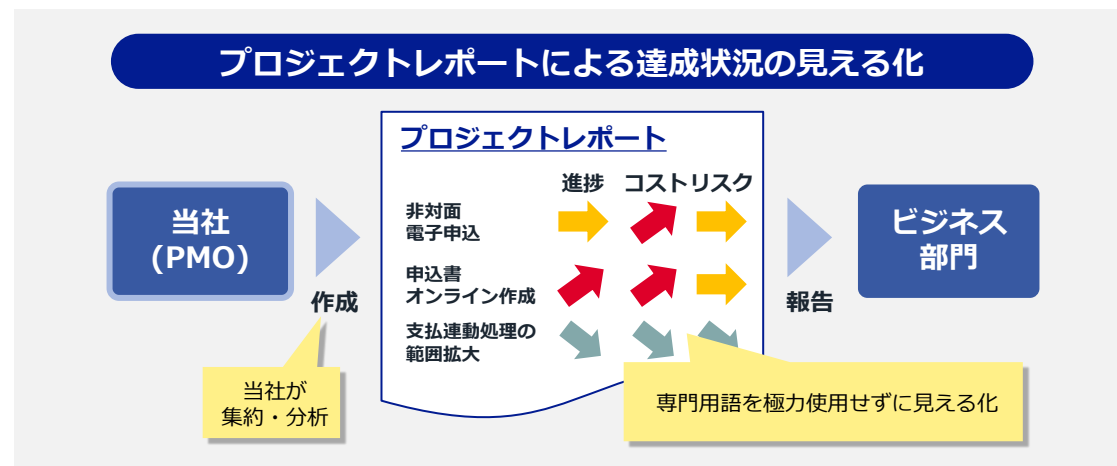
保険契約の業務知識、保険システムの開発経験を豊富に有する当社が、その知見を活用しPMOとして参画し、問題指摘のみならず解決に至るまで**ビジネス部門に伴走**しながら支援。

コロナ禍で求められるスピーディーなリリースを実現するとともに、ユーザビリティを高めるための**迅速かつ継続的なシステム改善のプロセス**を提案し、その仕組みを構築。

Our Solution ① ビジネス部門主導プロジェクトのPMO支援

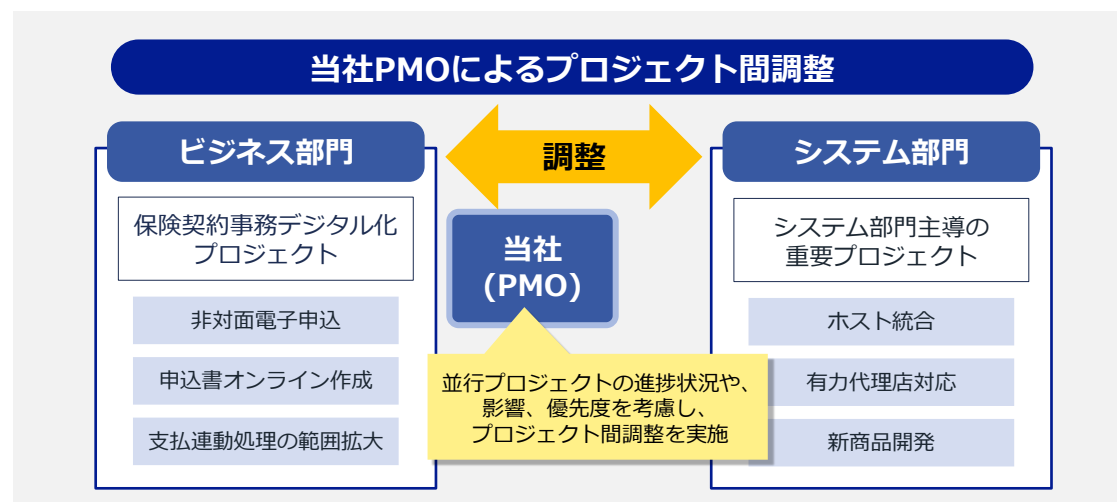
1 プロジェクト達成状況の見える化

- システム開発のマネジメントに必要な専門的なノウハウ・ツールを当社が提供。
- 実運営面においても当社が進捗、コスト、リスク等を集約・分析してプロジェクトレポートを作成し、専門用語（EVM (*1)、SV (*2)、CV (*3)等)を極力使用せず、ビジネス部門においても理解できるよう、プロジェクトの達成状況の見える化。



2 並行する重要プロジェクトとの調整

- 顧客においては当プロジェクトのほかにも、ホスト統合等、システム部門主導の重要プロジェクトが多数並行。
- 当プロジェクトはその緊急性から最優先で対応する必要があったが、その社内調整について当社がビジネス部門に助言し、システム部門との交渉やプロジェクト間調整までサポート。



(*1) EVM : Earned Value Managementとは、プロジェクトの進捗状況の把握・評価をおこなう手法のひとつ
(*2) SV : Schedule Varianceとは、EVMにおけるスケジュール差異
(*3) CV : Cost Varianceとは、EVMにおけるコスト差異

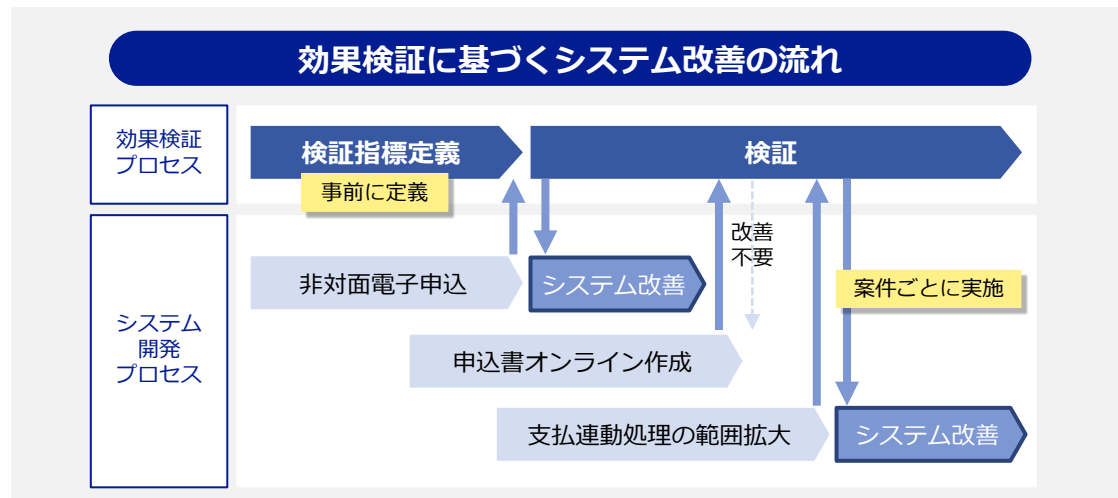
Point

- 通常はビジネス部門は業務仕様上の問題点を指摘し、システム実装上の解決策についてはシステム部門が検討するが、保険会社のシステム部門への支援経験を豊富に有する当社が一気通貫での問題解決に貢献。
- 保険会社のビジネス部門・システム部門双方に対して豊富な支援経験を有する当社ならではの知見に基づき、両部門の事情を考慮した、両部門が納得する利害調整を実現。

Our Solution ② ユーザビリティを高めるための改善の仕組みの構築

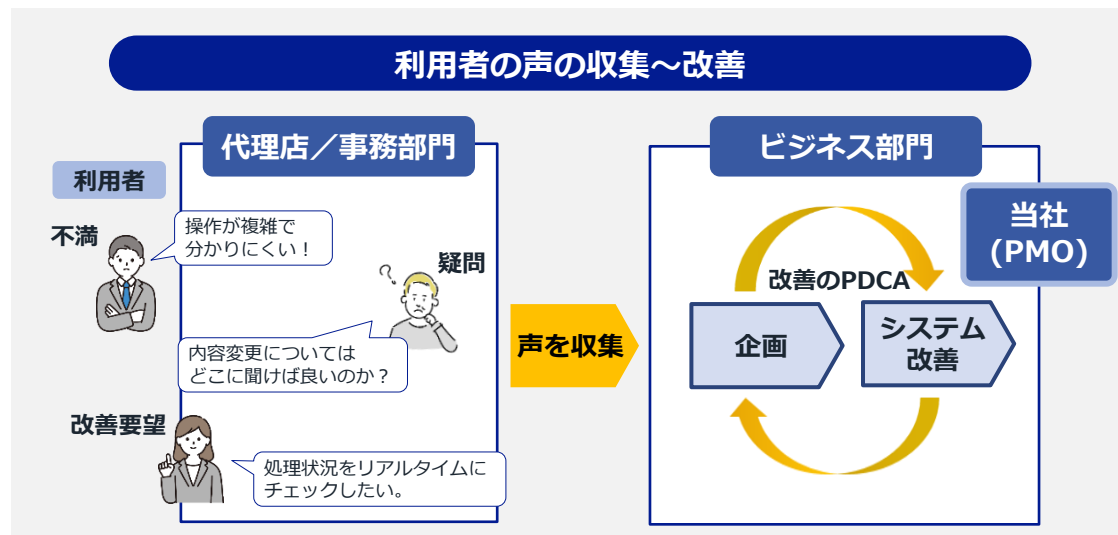
1 効果検証の早期実施

- 保険契約事務デジタル化プロジェクトのうち、とりわけ非対面電子申込は、契約者が直接操作するため、リリースと同時にストレスなく利用できることが必要。
- そこで、通常はプロジェクト完了後にまとめて実施することが多い効果検証プロセスについて、個別開発案件のリリース直後から検証結果をシステムに迅速に反映できるように見直しを提言。



2 利用者視点での継続的な改善

- 緊急性を要していたため、エンドユーザーである契約者の声を収集する仕組みを構築することは非現実的。
- 当社は、利用者に近い保険販売現場である代理店や事務部門の声を収集することにより、システムのユーザビリティ改善につなげられるようなPDCAサイクルを提言し、構築。



Point

- 多くの同様の支援実績から得た当社ならではの知見に基づき、実務上、効果的な指標について提言。
例えば、効果検証にあたっては、通常「コスト」（例：人件費）を効果指標として設定することが多いが、測定したい項目以外の要素の影響を受けるため、実務に則して細分化した指標を設定。
・ 指標の例：事務部門における点検件数、契約完了までのエンドユーザー1人あたりログイン回数 等

01

コロナ禍で求められた、非対面での契約締結の実現という緊急対応をこれまでにないスピードで実現するとともにユーザビリティも確保。

02

初のビジネス部門主導でのシステム開発プロジェクトをビジネス・システム両面での専門性を有する当社の伴走支援により成功裏に完結。

03

当プロジェクトが成功事例となり、DX案件を中心としたビジネス部門が主導するシステム開発手法が顧客にて定着。