



未来の安心を

概要

デジタルを駆使して顧客に新たな体験を提供する金融テクノロジー「フィンテック (FinTech)」の登場によって、世界の金融業界はかつてない激動の時代を迎えています。日本国内の保険市場においては、すでに成熟した市場であることに加えて、少子高齢化によって保険契約数の伸びは期待できず、また相次ぐ異業種からの新規参入は、これまでの伝統的なビジネスモデルの価値を急速に低下させています。こうした中、顧客に寄り添う様々な商品・サービスで日本の保険業界の一翼を担ってきた第一生命保険株式会社 (以下第一生命) では、2015年12月から「InsTech」と銘打った生保事業独自のイノベーションの創出に向けた取り組みを推進しています。この取り組みのパートナーであるアクセントゥアは、金融業界における豊富な知見やネットワーク、実績を生かした包括的な支援を同社に提供し、その具体的な成果として、2017年3月にリリースされたモバイルアプリ『健康第一』のほか、2017年10月から全社の業務への導入がスタートしたRPA (Robotic Process Automation) などを実現しています。

第一生命保険株式会社

執行役員 生涯設計教育部長 岩井 泰雅様

「InsTechは欧米などが先行している状況にあります。本プロジェクトでは、グローバルなネットワークや先進事例の知見を有し、エンドツーエンドのサービスを提供するアクセントゥアと取り組んだからこそ、このような画期的なサービスを短期間で実現することが出来ました。今後も他業態と連携したエコシステムの実現等を一層推進し、外部の開発力やアイデアを積極的に取り入れながら生命保険業界全体のイノベーションをリードしていくことを目指します。」

課題： エコシステムを通じた顧客体験の刷新

日本国内の保険市場においては、すでに成熟した市場であることに加えて、少子高齢化によって保険契約数の伸びは期待できず、さらに近年、異業種からの新規参入企業が次々と打ち出すイノベーションは、伝統的な大手企業のビジネスを揺るがす大きな脅威となっています。それだけに彼らとの競争に打ち勝つためには、斬新なアイデアを取り入れた顧客体験の刷新が急務の課題となっています。

このような背景により、保険ビジネス (Insurance) と最新のテクノロジー (Technology) を組み合わせた「InsTech」の推進が、顧客の「未来の安心」を支える生命保険事業のイノベーションを実現するものとして、第一生命の最優先の経営課題となりました。

こうした取り組みにおいて重要なのは、従来のビジネスの枠組みにとらわれない新たなパートナー企業との連携です。特に俊敏性を最大の武器とするスタートアップとの連携は、伝統的な保険会社のビジネスにかつてないスピードと柔軟性をもたらします。第一生命が推進する「InsTech」は、まさにこうしたエコシステムの価値を最大限に活用した、日本の保険業界の変革をリードする先駆的な取り組みとも言えるものです。

どのように支援したのか？ モバイルアプリを使って、 顧客サービスをパーソナライズ

2017年3月にリリースされたモバイルアプリ「健康第一」は、「InsTech」から生まれた成果の一つです。変化を続ける現代の市場環境において、多くの選択肢を持つ顧客のニーズはますます高度化しています。これまで様々な保険商品・サービスを通じて「万が一の保障」を享受してきた顧客の多くは、「未来の安心」を支えるより高度なサポートを保険会社に求めるようになってきました。独自の先見性に基づく新たな価値創造を目指す第一生命が、その最初のステップとして着目したのが顧客の「健康づくり支援」でした。

「健康第一」は、これまでの管理指導型の健康アプリとは一線を画したコンセプトで設計されています。具体的には、スマートフォンのカメラで撮影した写真をもとに自身の将来の姿を、喫煙・飲酒習慣も加味してシミュレーションできる「FaceAI (フェイスエーアイ)」機能で、自分の生活習慣を見直すきっかけを提供しているほか、「健康年齢チェック」機能ではスマートフォンで健康診断結果を撮影するだけで健康年齢・健康タイプを自動判定。この結果に基いた「おすすめ改善コース」を提示したり、管理栄養士が監修した健康レシピが随時入手できるなど、ユーザーの年齢や健康状態に応じて様々なアドバイスや情報を提供することで、意識の変化や自発的行動を促す画期的なアプリです。

「健康第一」の開発プロジェクトにおいて、アクセンチュアは最新のテクノロジーを提供するスタートアップなど、20社以上が参画するプロジェクトチームのPMOとして現場を統括し、サービスの企画構想、プロジェクト推進のほか、アジャイル開発

の手法による開発工数の大幅な短縮など、広範な支援を行いました。また、第一生命はアクセンチュアの支援を通じて米国のシリコンバレー等を視察し、現地のスタートアップとの提携を積極的に模索するなど、InsTechの強化に向けた取り組みをさらに活性化させています。

成果： 顧客とのコミュニケーションの活性化

「健康第一」は、長年にわたる顧客との信頼関係の中で蓄積された医療ビッグデータがあればこそ実現できたサービスです。2017年3月のリリース以降、わずか4カ月で50万件ものダウンロードを達成し、App Storeのヘルスケア部門で3カ月以上にわたりトップを独占するなど、当初想定した以上の大きな反響がありました。

また「健康第一」は、営業活動における顧客とのコミュニケーションの活性化にも一役買っています。こうしたアプリを通じて生まれる会話は、顧客理解の深化や新たな提案にもつながるだけに、常に顧客に寄り添う同社の理念は一層強化されるはず。また第一生命は、このアプリを活用して他の保険会社との連携や他業界へのサービス展開も視野に入れています。

アクセンチュアについて

アクセンチュアは「ストラテジー」「コンサルティング」「デジタル」「テクノロジー」「オペレーションズ」の5つの領域で幅広いサービスとソリューションを提供する世界最大級の総合コンサルティング企業です。世界最大の規模を誇るデリバリーネットワークに裏打ちされた、40を超す業界とあらゆる業務に対応可能な豊富な経験と専門スキルなどの強みを生かし、ビジネスとテクノロジーを融合させて、お客様のハイパフォーマンス実現と、持続可能な価値創出を支援しています。世界120カ国以上のお客様にサービスを提供するおよそ42万5,000人の社員が、イノベーションの創出と世界中の人々のより豊かな生活の実現に取り組んでいます。

アクセンチュアの詳細はwww.accenture.comを、
アクセンチュア株式会社の詳細は
www.accenture.com/jpをご覧ください。

アクセンチュア・デジタルは、デジタル・マーケティングを主軸とした「アクセンチュア・インタラクティブ」、モバイル活用でビジネスを変革する「アクセンチュア・モビリティ」、データ分析でビジネスに成果をもたらす「アクセンチュア・アナリティクス」からなります。

各領域における豊富な経験と深い専門知識を最大限活用し、お客さまのデジタル化戦略立案からプロダクト／アプリケーション開発まで、エンドツーエンドで支援し、新たなバリューチェーンの創出や生産性の向上を実現します。

アクセンチュア・デジタルの詳細は
<https://www.accenture.com/jp-ja/digital-index> を
ご覧ください。