

長期にわたる顧客への保障責任を全うし多様化するニーズに対応する 生命保険の IT インフラ

日本生命保険相互会社

長崎 豊

1. はじめに

長期にわたる顧客への保障責任を全うするため、契約管理システムを中心とした基幹システムを上方互換性に優れる大型汎用コンピュータ上に構築、保守開発を継続し安定稼働させることが国内生命保険会社のシステム開発・運用の中心であったが、近年は多様化するニーズに対応するため IT インフラの変革を図ってきた。

2. 変革のポイント

(1) マルチチャネル化に対応したオープンスタンダード準拠のインフラ構築

大型汎用コンピュータ（メインフレーム）上での契約管理と事務処理の効率化・均質化を目的としたシステム化が国内生命保険会社の IT 投資初期の主要な対象であり、続いてブロードバンド化以前の見込客情報管理や生命保険提案書作成等のシステム化に際して全国営業拠点にクライアント・サーバー・システム等の分散システムが導入された。近年はインターネットを構成するオープンスタンダード準拠のインフラを構築、メインフレーム上の基幹システムを「レガシーラッピング」することで、営業職員に加えて一般代理店、金融機関窓口等の募集チャネルの拡大、インターネット、コールセンター等、顧客のチャネル嗜好の多様化に対応してきた。

(2) 個人保険商品体系の刷新と契約管理システムの再構築

少子高齢化の進行にともない、死亡保障だけでなく、医療・介護・老後保障等に対する国民一人ひとりの自助努力の必要性がますます高まっていくことから、多様化する顧客ニーズに生涯にわたり応えとともに、顧客に更なる安心を届けるため、個人保険商品体系を刷新、メインフレーム上の契約管理システム自体を再構築した。新商品体系では以前の「主契約に特約を付加する方式」から、「一つひとつの保険を単品として提供する方式」へと変更し、顧客にとって必要な保険を選択し自在に組み合わせることで、多様化する顧客ニーズにきめ細やかに応えることができるようになった。

(3) 業務プロセス刷新に向けた顧客接点チャネルのインフラ構築

一般代理店、金融機関窓口等、募集チャネルを拡大しつつも自社の営業職員を主要なチャネルとしている生命保険会社では、営業職員による顧客一人ひとりのライフステージや状況に応じたきめ細やかなコンサルティングの実施と効率化を両立させるため、業務プロセス刷新に向けた顧客接点チャネルのインフラを構築した。

適正な保険募集を支える視認性確保、及び個人情報保護の観点から一定サイズ以上のディスプレイとセキュリティ対策を施した記憶装置を具備した携帯機器を営業職員に配備、顧客から提供された最新の情報をもとにライフステージや状況に応じたきめ細やかなコンサルティングを実施し、一人ひとりのニーズにマッチした、新商品体系の自在性という特長を引き出した提案ができるようになった。

また、事前入力された情報や契約情報を保険加入時に画面上で確認、電子サインをするだけで手続きが完結できるようになった。

3. 今後の方向性

組み合わせの自在性により多様化するニーズに対応する新商品体系においても、契約管理システムは長期にわたる顧客への保障責任を全うするインフラという性質上、再構築後は保守開発・安定稼働を継続するサイクルに入るが、顧客接点チャネルのインフラ等、今後も変化、多様化し続ける顧客ニーズへの継続した対応が必要となる。

(1) 顧客接点チャネル向けインフラの進化

組み合わせの自在性によりライフステージの変化に対応する新商品体系においては、スマートデバイスで浸透したジェスチャによる文字拡大等のアクセシビリティ向上に加えて、遠隔地の家族とのテレビ電話等、高齢者への適正な保険募集に向けた施策の継続した検討が必要となる。

無線通信を具備した顧客接点チャネル向けインフラ構築により顧客面前でのプロセス完結も可能となったが、業務プロセス毎に顧客にとっての分かり易さや効率性も異なるため、ワークフローを構成するスタッフアクティビティとマシンアクティビティの最適化に向け、プロセスの継続したモニタリングと見直しが必要となる。

(2) ウェアラブル・デバイスの活用

スマートフォンに続く生活に浸透するコンピューティング機器として、スマートグラス、スマートウォッチ、アクティビティトラッカー等のウェアラブル・デバイスの発売が相次いでおり、欧米では身につけるだけで患者に負担をかけずに生体情報を収集するウェアラブル・デバイスを医療機関で活用する動きが高まっている。

個人生体情報の保護を筆頭に利用に向けた課題も多いが、健康増進に向けた情報提供等付帯サービスを端緒とした活用範囲も広く考えられるため、センサー機器を中心とした医療・健康増進分野での浸透状況を継続して把握する必要がある。

(3) ビッグ・データの活用

SNS でヒトが発信する非構造化データに続き、インターネットに接続するモノが生成するデータの活用に関心が高まっている。

人口減少に対応した顧客対応態勢最適化においては位置情報センサー搭載機器を通じたヒトの動き、医療・介護・老後保障等の自助努力を支える保障と負担の最適化に向けた医療・介護の給付データやウェアラブル・デバイスが生成する生体情報等、活用対象のデータも広く考えられるため活用に向けた法整備等の状況を継続して把握する必要がある。

(4) IT 人材育成

近年の生命保険の IT インフラ変革に伴い今後は従来の契約管理を中心とした基幹系システム構築・運用とは異なるスキルが要求される。

生命保険契約の成立から消滅に至るライフサイクルで発生する事務処理において、契約管理データを生成・更新・削除するオンライン処理や保険料収入反映等のバッチ処理をシステム化し、書類・帳票の点検・再査や物流等も含めたプロセスを事務マニュアルで規定していた時代とは異なり、顧客視点に立ったプロセスやカスタマ・エクスペリエンスの設計、柔軟なプロセスの見直しが可能アーキテクチャの策定、先進テクノロジーの適用評価等、多様且つ高度なスキルが要求されており、新たな人材育成体系を確立する必要がある。