

## 保険 IT の現状と動向

(株) 業務プロセス研究所 尾籠 裕之

### 1. IT 関連の業務の変化：10年前と現時点との比較

#### (1) 商品

保険の自由化以降、保険商品は複雑度を強めていたが、商品の複雑化が業務作業の増加を招き、営業現場は顧客からの照会（苦情を含む）業務に追われていた。大手保険会社は商品のシンプル化を行い、一保障一商品を原則とする商品体系に切り替えた。また、商品に依存していた業務（収納、異動等）を商品から独立させ、複数商品の取引でも業務を標準化するようにした。

#### (2) 事務サービス

10年前は事務の起点が保険会社の支社の事務社員による申込書チェック及びシステム入力だった。現在は、事務が顧客接点から始まる。顧客の面前でモバイル端末に表示された申込内容に顧客の意思表示確認を行うことから事務が始まる、と同時にその場で事務処理が完了する。

まだ一部の事務ではあるが、顧客接点における取引の即時完了が始まったといえる。

#### (3) 営業

10年前は、損保は更改業務、生保は新規契約獲得が営業活動の大半だったが、現在はこの活動に加え、顧客の既契約内容確認を一定の割合で営業活動に加えている。

### 2. 変化を生んだ背景

#### (1) ネットの広がり

このような変化を生んだ背景のひとつは、社会全体に広がったネットワークである。

ネットの広がり、営業現場と IT システムの距離がなくなり、営業現場の活動を IT が直接支援できるようになったのである。

#### (2) 顧客の変化

もう一つの背景は顧客の変化である。保険市場は1990年代から成熟市場に移行しており、消費者のほとんどは複数の保険に加入していて潜在的な保険見直しのニーズがあった。このニーズの対応できた販売チャネルがこの10年大きな成長を遂げている。既存の販売チャネルも市場の変化に対応し始めたのである。

### 3. IT の変化

#### (1) 基幹システム

商品や事務サービスの変化に対応できるように基幹システムの再構築が行われた。世界的にも基幹システム再構築の難度は高いが、最大手保険会社は成功裏に再構築を完了した。

## （2）顧客接点システム担当のシステム集団

従来の保険システムは保険会社が要件を決めることができた。しかし、顧客接点のシステムは営業現場の活動内容をもとに要件を決めることが求められる。従来とは全く異なる要件の決め方を経験した、新たな技術集団が保険会社に生まれた。

## （3）顧客情報の蓄積

従来、顧客情報は契約情報に付随した情報だった。しかし、顧客接点に業務が移っていくにつれ、求められる顧客情報が変わってきた。顧客との対応履歴、顧客との連絡先、契約の顧客名寄せ等が必須の顧客情報になり保険販売部門（保険代理店を含む）に蓄積されるようになった。

## 4. 変化の影響

### （1）業務プロセスの簡素化

商品のシンプル化、事務の顧客接点への移行により、保険会社の内務事務は大幅に削減されている。

### （2）既存顧客との顧客接点の重視

既契約内容確認を行うようになって、既存顧客からの新規契約が増加し始めている。面談することによる既契約者からの相談ニーズに適切に対応できるようになったことの影響である。保険会社が顧客接点重視、とりわけ面談重視を重要施策に入れてきている。

### （3）顧客情報の価値

従来、顧客情報は営業担当者の独自資産として組織的な管理はなされてこなかった。しかし、顧客接点の価値が高まるにつれ、顧客情報の価値の見直しが行われるようになり、組織的な管理に移りつつある。

### （4）女性社員の戦力化

過去の事務合理化においては、事務量削減は事務社員の削減につながったが、今回はゆとりができた事務社員を戦力として活用する方向に進んでいる。

## 5. これからの方向

### （1）顧客接点業務の広がり

顧客接点における保険取引の即時完了は、顧客から保険取引の不安を取り除く要因になる。より多くの保険取引が顧客接点即時完了業務になることを期待したい。

### （2）社会システムとのリンク

保険業務は多くの社会システムとリンクしている。医療、行政、年金、スマートシティ、スマートカー等の社会システムのネット化進展とのリンクが望まれる。

### （3）ビッグデータ

顧客接点は情報の宝庫である。この情報を、保険料率や、事務効率化、営業効率化等に反映することが望まれる。

### （4）IT人材の育成

顧客接点業務のIT化、ビッグデータの活用は従来のIT人材とは異なるスキルが要求される。新たな業務スキルを持つIT人材の育成に期待したい。