

## 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た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 インフラへ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

インターネットを構成するオープンスタンダードに準拠したインフラを構築、大型汎用コンピュータ上のシステムを「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は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るとともに、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、大型汎用コンピュータ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

営業職員の携帯 PC 上で、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、顧客接点チャネル向インフラ等、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

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、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の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自社カスタマイズ機器を営業職員に配備してきた。今後も適正な保険募集、個人情報保護は顧客接点チャネル向けインフラ要件として重要性を増すため、より視認性が求められる高齢顧客への対応等、継続した進化が必要となる。

#### (2) ウェアラブル・デバイスの活用

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。

#### (3) ビッグ・データの活用

地方人口減少に対応した顧客対応態勢最適化における人口動態、営業職員活動データ、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・介護の給付データ等、活用対象のデータも広く考えられる。