

デジタルトランスフォーメーション の取組状況

2020年6月24日

当社のデジタルトランスフォーメーション（DX）の推進（概要）

デジタル技術の進展およびお客さまニーズの変化を踏まえ、対面でのサービスに加え、業務プロセス（募集、契約、アフタフォロー）のデジタル化を拡大・促進し、デジタルの正確性と対人対応の安心感を融合したサービスを提供することで、①顧客体験価値向上、②業務の効率化を実現

1. デジタル接点によるサービス展開

- ① スマートフォン向け健康応援アプリ「すこやかんぽ」の提供
 - ・ 2019年1月からサービス開始、順次メニューを拡大
 - ・ 健康増進データをサービス・新商品開発に活用を検討
- ② 当社Webサイトのサービス充実
 - ・ 2019年6月からWebサイトの管理・運用を内製化
 - ・ スマホ用等のコンテンツの充実と共に、お客さまごとにパーソナライズ化したサービス提供を検討

2. 募集・申込受付

- ① 携帯端末による「ペーパーレス申込み」の導入
 - ・ 2016年4月に申込書を、2019年4月には告知書のペーパーレス化するとともに、自動査定仕組みの一部導入
 - ・ 今後、自動査定システムの拡大、高度化を推進
- ② 非対面・リモート型営業の研究
 - ・ 2019年5月からTV会議専用端末による遠隔での保険相談を試行（現在は中断中）

3. 契約管理・請求受付

- ① 保険手続きサポートシステムの導入（2018.10～）
 - ・ 各種請求書類のプレ印字によるお客さま利便の向上と後続事務へのデータ連携による効率化
- ② ご契約者専用Webサイト「マイページ」の導入（2019.4～）
 - ・ 契約内容確認や住所変更等が可能、ご契約調査の回答にも活用
 - ・ マイページ上での請求受付サービスのメニュー拡大を予定

4. 引受・契約管理・保険金等支払処理

- ① バックオフィス業務のデジタル化（サービスセンター等）
 - ・ イメージワークフローの導入（引受:2012年10月～、保険金等支払:2014年4月～）
 - ・ キャッシュレス化の推進（2015年7月～）
- ② AI・RPAの活用
 - ・ 2017年3月から保険金支払領域でAIの活用を開始
 - ・ 2019年10月からRPAの本格導入を開始
 - ・ ご契約調査にもAI・RPAを活用

5. 推進インフラ・体制

- ① 基幹系システムの更改
 - ・ 2017年1月のシステム構造の見直しを行い、システム品質・開発生産性の向上、システムコストの削減を実施
- ② デジタル共通システムの構築
 - ・ 2019年4月にフロントAPIとフロント顧客DBからなるデジタル共通システムを構築し、マイページ等に活用
- ③ デジタルサービス推進部の設置
 - ・ 2018年4月にデジタルサービス推進部を設置、他社との協業や専門人材の採用・育成等を通じて、DXの全社展開を推進

1. デジタル接点によるサービス展開

① スマートフォン向け健康応援アプリ「すこやかんぽ」の提供

- お客さまのQOLの向上等を目的として、2019年1月から、健康応援アプリ「すこやかんぽ」のスタンダードメニューの提供を開始
- 2019年4月に保険契約者等を対象としたプレミアムメニュー、同年7月にラジオ体操カード機能の提供を開始するなど、順次機能を拡張

2019年1月～

スタンダードメニューの提供



① 歩数管理機能

- ・スマホで手軽に歩数管理
- ・目標歩数を達成したら、抽選でプレゼントを提供

② ラジオ体操動画の配信

- ・ラジオ体操の音声の配信、ラジオ体操の動画を見ることが可能

2019年4月～

* 下記は主なメニューであり、この他にも運動記録の管理、健康に関するコラムの提供等を実施

プレミアムメニューの提供



① My 健診アドバイス

- ・健康診断結果から健康年齢と健康タイプを表示し、改善コースのアドバイスを提供

② 疾病リスクチェック

- ・同じ年齢・性別の人のリスク範囲と比較した、自身の病気発症リスクがわかる

③ My レシピ

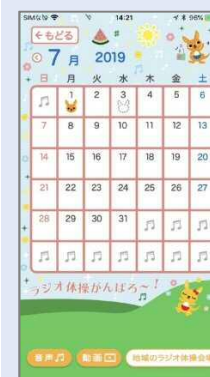
- ・改善コースにあわせて栄養士等が監修したレシピ・動画等を提供

④ My カロリチェック

- ・スマホのカメラで食事を撮影するだけで、手軽に摂取カロリーと栄養素の目安を算出

2019年7月～

新コンテンツの提供



ラジオ体操カード

- ・ラジオ体操を行った日をカレンダー形式で記録

今後の取組

- ・健康増進データを蓄積・分析
- ・健康増進データと死亡・入院等のデータを紐づけ

- 生命保険業界では、近年、スマホアプリ等を通じて入手したお客さまの健康増進データ（歩数などの運動、健診結果等）を定量的に分析し、健康状態に応じて保険料割引やキャッシュバックを行う商品開発が進んでいる。
- 当社においても、「すこやかんぽ」の歩数データ等の蓄積、保険金支払等に与える影響等分析を進め、今後、健康増進インセンティブを組み込んだ魅力ある保険商品の開発等の研究を進めていく。

1. デジタル接点によるサービス展開

② 当社Webサイトのサービス充実

- デジタル接点としてのWebサービスの機動性を高めるため、2019年6月から、Webサイトの管理・運用の内製化を開始
- 2020年5月には、新型コロナウイルスの環境下も踏まえて、Webサイト上での新サービスを開始

2019年6月～

Webサイトの管理・運用の内製化



- **Webサイトの内製化と刷新**
 - ・Web制作メンバー(ディレクター、コーダー、デザイナー)を中途採用し、当社Webサイトの管理・運用の内製及び抜本的改善を推進
 - －お客さまの使い勝手(UI)の向上
 - －保険初心者向けコンテンツの充実
 - －各コンテンツのスマートフォン対応

2020年5月～

Webサイトでの新サービス



- **新型コロナウイルス感染症に伴う保険料払込猶予期間の延伸受付**
 - ・新型コロナウイルス感染症に伴う影響の拡大を踏まえて、Webサイト上で保険料払込猶予期間の延伸を受付開始
- **チャットボットによるお客さま対応**
 - ・Webサイト上にチャットボットを設置し、お客さまのお問合せに対応

今後の取組



動画コンテンツ

- 動画コンテンツを活用したニーズ喚起
- ・商品紹介



パーソナライズ化

- Webサイトの行動分析からお客さまを一人一人にパーソナライズ化したコンテンツを提供
- また、SNS/メールマーケティングなどプッシュ型サービスに活用



Webサイト行動分析(CXプラットフォーム)



SNS/メール

2.募集・申込受付

① 携帯端末による「ペーパーレス申込み」の導入

- 2016年4月からお客さまサービスの向上や環境保全への貢献の取り組みのため、タブレット型携帯端末（PT）に「ペーパーレス申込み」を導入
- 2019年4月にはペーパーレス申込みの告知手続を全て画面で実施する「画面告知システム」を導入

お客さまへのご説明



紙よりも
文字を大きく

■ タブレット型携帯端末の画面で 分かりやすく説明

- ・大きな文字で表示
- ・注意事項を音声で説明
- ・お客さま自身で理解度の確認・
チェックを実施

申込手続き



(証明書類の撮影、告知、署名)



画面告知

■ 申込手続きを携帯端末で完結 (ペーパーレス申込み・画面告知)

- ・端末のカメラを使って証明書類を撮影
- ・告知手続がすべて画面で完結
- ・端末の画面に直接署名
- ・告知漏れ、記入不備等を自動チェックし、
後日の照会（追加告知等）を削減

今後の取組

- 自動査定システムの対象傷病の拡大
- 自動査定システムの高度化（申し込みの諾否等をその場で表示・通知する機能の検討など）によるバックオフィス事務の効率化
- 募集品質向上に向けて、タブレット型携帯端末(PT)を利用した募集時の説明模様の録音

3. 契約管理・請求受付

① 保険手続きサポートシステムの導入

- 2018年10月から“お客さま”にとって、『かんたんで、わかりやすい』請求手続きを実現するために、請求書や必要書類の案内を機械出力(プレ印字)等する「保険手続きサポートシステム」を導入し、順次、対象請求の拡大と機能改善を実施
- また、保険手続きサポートシステムに登録した請求データを後続事務に連携することで、事務の効率化に活用

2018年10月～

保険手続きサポートシステムの導入

- **請求書機械出力**
 - お客さまの情報を端末機入力することで、あらかじめ印字した請求書を機械出力し、お客さまの記入負担を削減
- **必要書類の案内**
 - 端末機入力した情報と契約情報から手続きに必要な書類を機械判定
 - 必要書類が印字された案内書、委任や相続などで必要となる各種書類等を記載した案内書を機械出力
- **後続事務の効率化**
 - 端末機入力した情報を後続事務に連携することで、入力負担の軽減、効率化に活用

2019年4月・10月、2020年10月(予定)

対象請求の拡大・機能改善

- **2019年4月**
 - 振込先口座の指定・変更を対象請求に追加
 - 他契約照会機能の追加
 - 「顧客情報サマリー詳細」画面、契約内容状況票の新設
- **2019年10月**
 - 査定系請求(死亡、入院・手術等)を対象請求に追加
 - かんぽオンラインによるマスタ更新等の簡素化
 - 複数契約分の請求書の同時作成
- **2020年10月(予定)**
 - 解約・失効を対象請求に追加
 - 募集品質向上、契約維持策を導入

今後の取組

- 今後は、Webサービスとの連動・連携も検討し、いつでも、どこでも、対面・非対面に依らず、ペーパーレスかつ統一的な対応の実現を目指す

3. 契約管理・請求受付

② ご契約者専用Webサイト「マイページ」の導入

- 2019年4月から、ご契約者専用Webサイト「マイページ」の提供をスタート
- Webサイト上で契約内容の確認・保全手続きの一部を提供するとともに、2019.11からはご契約調査の回答受付も実施

2019年4月～

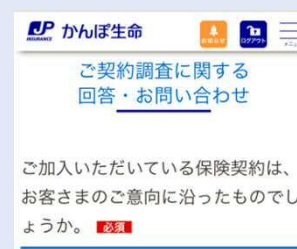
ご契約専用Webサイト「マイページ」



- 以下のサービスをWeb上で提供
 - ・ ご契約内容の確認
 - ・ ご住所・電話番号の変更
 - ・ 保険料払込証明書の再発行

2019年11月～

ご契約調査の回答受付



- マイページ上に、ご契約調査に係る回答フォームを作成

今後の取組

- デジタル技術の発展に加え、今般の新型コロナウイルス感染症の影響により、非対面(Web等)での各種手続きを行いたいとお客さまニーズが高まっていることから、マイページ上での請求受付サービスの早期拡充を進める

【メニュー拡充(例)】

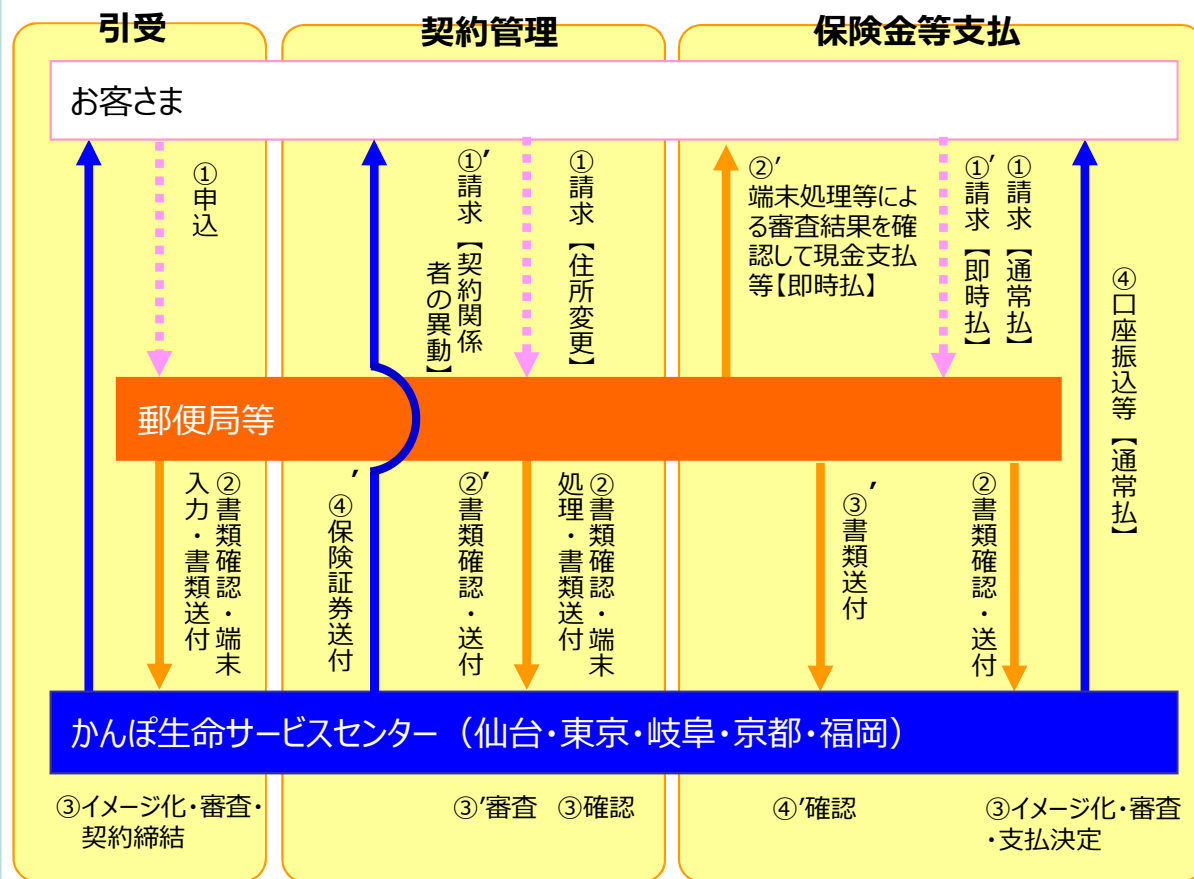
- ・ 入院保険金等の請求、契約者貸付、振込先口座登録、現況届の提出

4.引受・契約管理・保険金等支払処理

① 引受・契約管理・保険金支払のデジタル化

- 全国の郵便局で、引受（保険申込）から、契約管理、保険金等支払の手続きが可能で、お客さまの利便性が高い態勢を構築
- さらなる「お客さまサービスの向上」「事務の効率化」に向けて、デジタル技術の活用を推進

引受・契約管理・保険金等支払態勢



主なデジタル化の取り組み

イメージワークフローの導入	<ul style="list-style-type: none"> ● 新契約システム(2010年10月～) ● 支払業務システム(2014年4月～)
キャッシュレス	<ul style="list-style-type: none"> ● 初回保険料後払制度(2015年10月～) ● 振込先口座への自動振込(2015年7月～)
AI・RPAの活用	<ul style="list-style-type: none"> ● AIによる保険金等支払業務サポート機能(2017年3月～) ● RPAの本格導入(2019年4月～)
その他	<ul style="list-style-type: none"> ● かんぽ電子帳票システム(2019年4月～)

4.引受・契約管理・保険金等支払処理

<参考> 保険料・保険金等キャッシュレス化の取組

保険料 キャッシュレス化

- 保険料の口座振替の取扱金融機関の拡大（2008年4月～（5行→1,300行））、保険料の送金扱いの導入（2010年10月～）、初回保険料後払制度の導入（2015年10月～）等、継続して保険料のキャッシュレス化のメニューを拡大するとともに、お客さま利便の向上を確保。

【保険料の口座振替率】

2008年度末：78.8% ⇒ 2019年度末：96.2%

保険金等 キャッシュレス化

- 局所外での現金支払の原則禁止（2012年4月～）、振込先口座への自動振込（新規契約申込時または保険期間中にご登録いただいた振込先口座へ、あらかじめご請求いただくことなく、支払期日に満期保険金等を自動的に振り込むサービス）を導入（2015年7月～）。

【保険金等口座振込率】

2008年度末：累計22% ⇒ 2019年度末：累計99%

4.引受・契約管理・保険金等支払処理

② AI・RPAの活用

- 保険金支払領域において2015年10月からAI（IBM Watson）の機械学習を実施
- 機械学習の精度を90%程度まで向上させ、2017年3月から業務サポート機能の導入を開始
- その他、今般のご契約調査においてもAIを活用することで効率化・品質向上を実現

保険支払領域への活用

■ IBM Watson

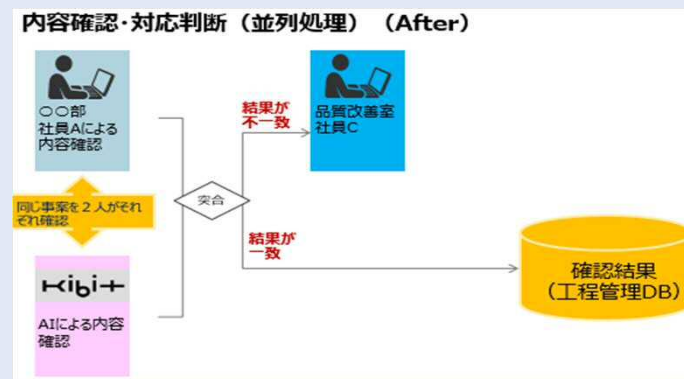


ご契約調査への活用

ご契約調査におけるハガキの読み取り(AI-OCR)



全ご契約調査におけるコメント振分(AI)



5. 推進インフラ・体制

① 基幹系システムの更改

- かんぽ生命のシステムは、約2万局の郵便局と約2,700万件の保有契約を管理する巨大システム。
- 2017年1月の基幹系システムの更改に合わせて、開発態勢整備と今後の開発スタイルの変革を指向するとともに、システム構造の見直しを行い、システム品質・開発生産性の向上、システムコストの削減を実施。

かんぽ生命のシステム

大量の業務

- 保有契約件数 約27百万件

+

多数の拠点で処理

- 郵便局 約2万局
- サービスセンター 5か所
- 本社/支店 約80か所

※数値は2019年度の個人保険

かんぽ総合情報システム

オープン系フロントシステム

新契約システム、支払業務システム等

基幹系システム

契約マスタの管理等を行うシステム

2017年
1月更改

基幹系システム更改プロジェクト

開発態勢改革

- スtockドキュメントの整備
システム改正に必要な業務・システムの仕様を文書化
- ドキュメントを活用した開発スタイルの改革
1-ユーザー部門とシステム部門の役割の明確化、1-ユーザー志向の開発

システム構造の見直し

- アプリケーション領域の見直し
東西マスタの統合、モジュール・サブシステムの最適化
- 基盤・運用領域の見直し
メインフレーム・プラットフォームの統合、東西稼働系→稼働系+待機系

システム品質の向上

⇒重大なシステム障害を撲滅して、お客さまからの信頼を確保

開発生産性の向上

⇒新商品・サービスの開発をスピードアップするとともに営業日報の作成時間やバッチ処理時間を短縮

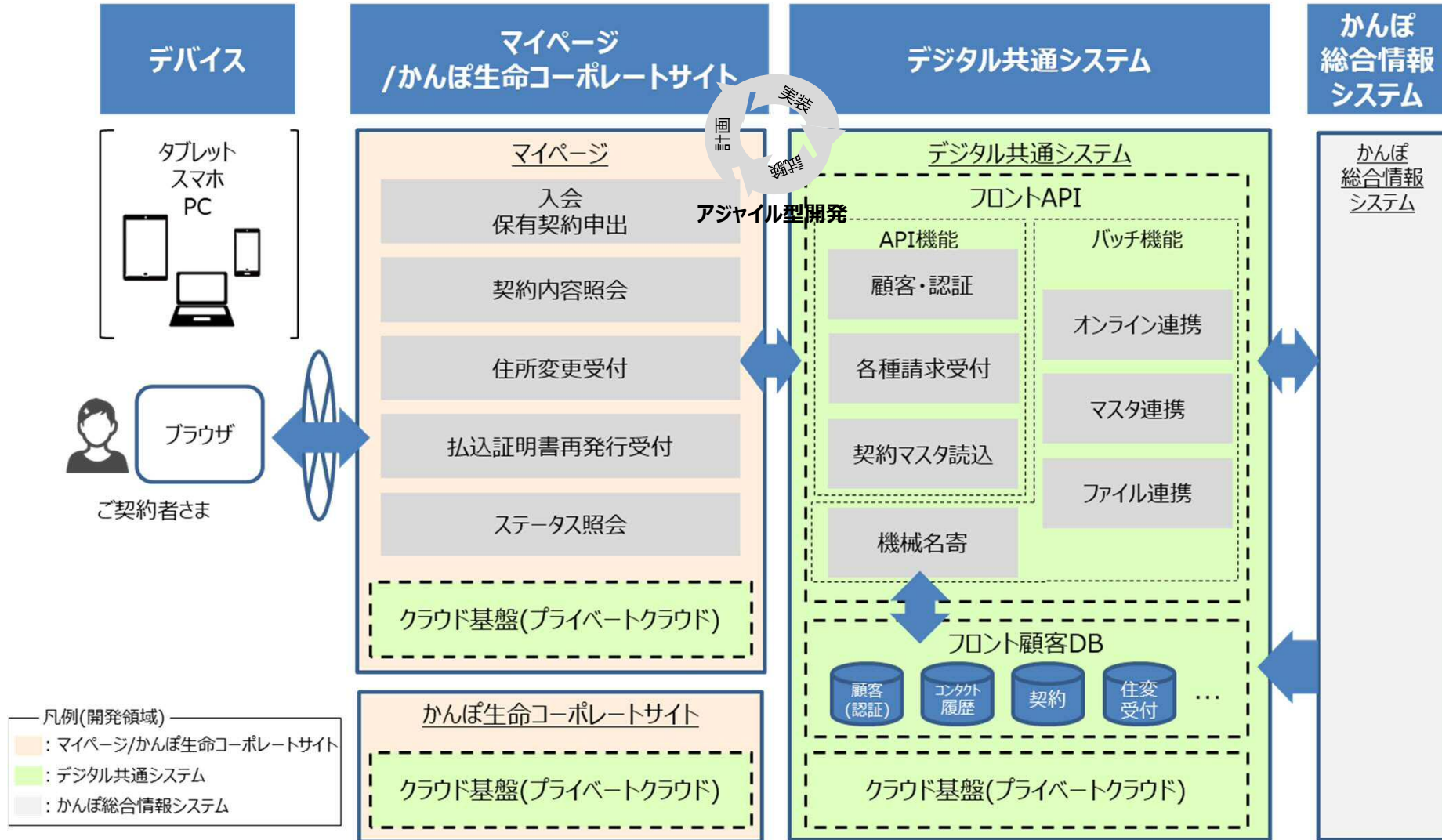
ハードウェアコストの削減

⇒更改時の機器調達及び次期更改までの期間の保守費用合計の試算ベースで、既存と比較し約4割コスト削減

5. 推進インフラ・体制

② デジタル共通システムの構築

- 2019年4月に柔軟かつ迅速なデジタルサービスの提供を実現するために、フロントAPIとフロント顧客DBからなるデジタル共通システムを構築



5. 推進インフラ・体制

③ デジタルサービス推進部の設置

- 2016年4月にイノベーション推進室を設置、インシュアテックをはじめとした各種イノベーション施策の推進・調整や最新技術動向等の調査・研究を実施
- 2018年4月にはデジタル技術に係るノウハウやリソースを集約したデジタルサービス推進部を設置し、他社との協業や専門人材の採用・育成等を通じて、全社的なDXを推進



PLUGANDPLAY



- 最新技術の習得
 - ・シリコンバレーでの他社との協業による実証実験を実施

デジタルサービス
推進部とシステム企画部
・かんぽSOLが連携、
一体的に対応

全社展開・推進



- DX推進に必要な考え方・知識を取得
 - ・外部機関(DBIC(*))が主催するプログラムへの参加を通じて、DX推進に必要な考え方を取得

※DBIC：デジタルビジネス・イノベーションセンターの略。日本経済団体連合会の「高度情報通信人材育成部会」に起源を有する特定NPO法人CeFILが運営する組織

- 幅広い情報収集・調査
 - 「オープンイノベーションビジネスコンテスト※」やアクセラレータープログラムを活用して、ビジネス・シーズを幅広く収集・調査
 - ※2017年3月と2019年5月に第一生命(株)と(株)NTTデータと協同で実施
 - ※2019年5月のコンテストで「かんぽ生命賞」を受賞した(株)東急スポーツオアシスがラジオ体操の動きを元に考案した「#ラジレッチ」をWebGYMアプリで展開中



- 専門人材の供給
 - ・Webディレクター、デザイナーなどを中途採用



- DX推進のHUB機能
 - ・デジタルサービス推進部が、各部への実行状況の管理、各部のコア人材の育成・支援することで、全社的なDXを推進