

グローバル化時代における 先端的デジタル技術の実践的活用

保険業務のデジタル化実現の条件

【第3回】

保険業務に限らず、多くの金融機関ではデジタル化の推進が経営上の至上命題となっている。新しい時代の要望に対応できない業務システムでは競争に勝つことができないだけでなく、市場からの撤退も考えられるという危機感が経営陣にはあるようだ。しかしながらデジタル化が自社のビジネスにとってどのような影響を与えるのかを予測することは難しい。現行の業務を止めることなく、経営企画部門や情報システム部門、また顧客と直接接するカスタマーセンター等が描く理想の業務システムを構築するのは困難だからだと考えられる。本稿では、筆者が所属するコンサルティング会社で行った事例を基にデジタル化の要諦について説明したい。北米の大手金融機関がデジタル技術に特化した保険会社を自社グループ内に設立した際の事例であり、純粋に顧客満足を意識してデジタル化を推進したプロジェクトである。顧客接点の強化と意思決定の迅速化を中心に既存業務の課題を整理していく過程は多くの保険会社にとって有益なナレッジになると期待している。

1. 保険ベンチャー企業設立における挑戦

大手金融グループが、いわゆる後続の立場で保険会社を立ち上げること... (1) 小さなプラットフォーム... (2) スタートアップ... (3) 失敗を前提に製造・理論的に整った要件でも、製造されていないものは、後でエラーとなることが多い。保険業界は急速にデジタル技術を進化させている。ベンチャー企業として考えるべきは「大きな」アイデアを「小さな」プロトタイプに分割し、市場でテストできるようにすることである。さらに言うところ、早い段階で失敗... (4) グループ企業の一員としての意識... (5) クリティカルパスの明確化...



【執筆者】

コグニザントジャパン 金融事業部ディレクター

高橋 正敏

図表 保険ベンチャー企業のビジネスモデル検案

Table with 3 columns and 5 rows showing business models for insurance startups. Columns include Digital Insurance, Transformation, Disruptors, Digital Platform, Data Solutions, Digital Solutions, Service Aggregators, Cloud SaaS, AS Providers, Lead Generators, Insurance Comparison Sites, Digital Agencies, Risk Management, and Value-added Services. Each cell contains a brief description of the model.

これらの特徴は意見の相違につながり、あらゆる決定を遅らせる可能性がある。それらのマイナスイメージを互いに理解しながら、貴重なスタートアップ時の活気を維持したい。 (3) 失敗を前提に製造・理論的に整った要件でも、製造されていないものは、後でエラーとなることが多い。保険業界は急速にデジタル技術を進化させている。ベンチャー企業として考えるべきは「大きな」アイデアを「小さな」プロトタイプに分割し、市場でテストできるようにすることである。さらに言うところ、早い段階で失敗... (4) グループ企業の一員としての意識... (5) クリティカルパスの明確化...

2. 新たな保険会社のデザイン

概算で、スタートアップテクノロジ企業約70%が20カ月以内に失敗すると言われている。アイデアは豊富だが、その実現に難があり事業として成功しないことが多々起こり得る。逆に言えばアイデアの質よりも、アイデアの実行力のほうが重要であるとも考えられる。 (1) 事業ドメイン集中度が... (2) セールス... (3) 引受... (4) 保険金支払...

3. 実務面における要諦

最後に具体的な保険業務プロセスに関して、われわれが議論した内容を共有したい。主な議論となった業務であり、改善のポイントとして挙げられたものである。 (1) 保険数理... (2) アクチュアリーが利用... (3) セールス... (4) 保険金支払... (5) 保険金支払...