

保険業界が取り組むべき重要事項 第1回

ニューノーマルに向けたデジタルアプローチ

新型コロナウイルスのパンデミック状況において保険業界は柔軟に業務モデルを対応させ、従業員の健康と安全を守りながら、ビジネスとサービスを継続させている。新型コロナウイルスのワクチン開発が進められているものの、このウイルスの収束はいまだ不透明な状況である。仮に収束が見えてきたとしても、新型コロナウイルス発生前の元の状況に戻らず、ニューノーマルな時代がやってくると思われる。そのような中、各保険会社においては保険商品、保険請求・支払、保全等のバリエーション全体で、デジタルの持つ強みを継続的に活用していく必要がある。本稿ではウィズ/アフターコロナにおけるデジタル技術を活用した保険業界の取り組みについて複数回に分けて解説する。

1. 保険商品・カスタマーエクスペリエンスの新たな課題

保険契約者は、多くの保険会社で採用されている、レスポンスデザインを利用している。PC・スマホ・タブレットから同じウェブサイトを閲覧することができる仕組みのこと、これに加えて大手の保険会社では、保険金の請求受付、保険契約の処理、請求の判定などをデジタル化し、すでに優れた機能を構築している。昨今の新型コロナウイルスによる変化は、カスタマーエクスペリエンスのさらなる向上

や事業継続とリスク軽減 新型コロナウイルスと必要な機能の洗い出し、解消すべきデータとプロセスのサイロ化問題 ①増加するオンライン加入への対応

②商品構成と補償内容の見直し

③保険引き受け体制の強化

④顧客対応の強化

⑤デジタル化の推進



【執筆者】

コグニザントジャパン株式会社
コンサルティング事業部

小穴 隆三

新型コロナウイルスと保険数理のガイドラインの共存するニューノーマルの見直しも予想される。③保険引き受け体制の強化

2. 保険金請求・急増する対応業務に備える

①増加するオンライン加入への対応

②商品構成と補償内容の見直し

③保険引き受け体制の強化

④顧客対応の強化

⑤デジタル化の推進

⑥業務プロセスの見直し

プシオンの充実、引受業務負担の軽減などが挙げられる。例えば、保険契約者またはドローンによって提供された損害の画像をAIにより画像分析し、アシスタントが訪問することなしに自動的に請求処理を完了させる、といったことが考えられる。また、プロセスの合理化とコスト削減を実現するために、RPAを活用してオートメーション化を推進し、事業運営を改善することも必要になるだろう。こうした取り組みにより、予想される収益の減少に備えて、経費を削減することが可能になる。

＜まとめ＞

①対面販売手法の見直し

②業務プロセスの見直し

③主要アプリケーショ

④顧客対応の強化

⑤デジタル化の推進

⑥業務プロセスの見直し

⑦顧客対応の強化

⑧業務プロセスの見直し

⑨顧客対応の強化

⑩業務プロセスの見直し

⑪顧客対応の強化

⑫業務プロセスの見直し

前年同期に比べて大幅に減っている。コミュニケーションや営業プロセスを強化するクラウドソーシングを活用することで従来どおりの対面販売手法を見直し、非対面営業を組み合わせたハイブリッドな営業プロセスを確立させ、ニューノーマル時代の課題に対応する。

②業務プロセスの見直し

③主要アプリケーショ

④顧客対応の強化

⑤デジタル化の推進

⑥業務プロセスの見直し

⑦顧客対応の強化

⑧業務プロセスの見直し

⑨顧客対応の強化

⑩業務プロセスの見直し

⑪顧客対応の強化

⑫業務プロセスの見直し

①対面販売手法の見直し

②業務プロセスの見直し

③主要アプリケーショ

④顧客対応の強化