

イノベーションの推進

昨今のデジタルテクノロジーの進化や超高齢社会の到来、消費構造の変化等の急激な外部環境の変化に対応していくために、住友生命では全社をあげて「イノベーションの推進」に取り組んでいます。

オープンイノベーションの推進

上記のような環境変化に伴って、昨今、X-tech^(※1)領域でのスタートアップ企業や社会課題解決を掲げる社会起業家による起業が活発化し、存在感を高めています。そうしたスタートアップ企業等とのオープンイノベーション^(※2)を推進し、「お客さま」「社会」「会社・職員」の新たな共有価値を創造(CSV)することを目指して、2019年4月に新規ビジネス企画部を設置しました。

新規ビジネス企画部を中心に関係各々が連携して、スタートアップ企業を含む様々な企業、自治体等との関係深化を図るとともに、オープンイノベーションを通じて、①保険×テクノロジー(AI/IoT/VR等)を活用した新商品/サービス/付加価値の創出、②新しいマーケットや新たな顧客接点の開拓、③ヘルスケア等保険周辺分野での新規事業の創出に取り組んでいます(下図①～③の領域)。

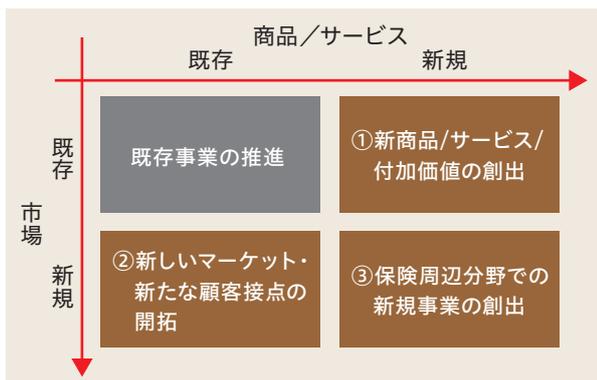
現在、顧客接点におけるAI活用や、モビリティを活用した顧客体験の創造等、複数の実証実験(Proof of Concept)を開始しており、事業化に向けた検証を行っています。

また社内インキュベーション制度や、スタートアップ企業への投資を通じた事業共創の仕組みなど、イノベーション推進のための新たな仕組み創りを進めています。

※1 Fin-tech、Health-techなど、「業界」×「technology(デジタル)」という形で既存の業界の商品・サービスを革新する動き。

※2 企業が社内資源のみに頼らず、他社や大学、公的研究機関、社会起業家など、広く社外から技術やアイデアを集めて組み合わせ、革新的なビジネスモデルや製品・サービスの創出へとつなげるイノベーションの方法論。

新規ビジネス企画の取組み



アクサ生命との提携による介護関連サービス「ウェルエイジングサポートあすのえがお」の開始

アクサ生命保険株式会社とともに検討・構築した介護関連プラットフォーム「ウェルエイジングサポートあすのえがお」のサービス提供を東京・大阪周辺の一部支社・営業部で開始しました。

このサービスでは、専用コールセンターでケアマネジャー等の介護の専門家が介護に関するお客さまのお悩みやご相談に専門的な視点からアドバイスいたします。また、情報の選別が難しい公的介護保険外のサービスの利用についても、提携する介護関連事業者のサービスをご案内することで、介護をする方・される方の双方がより良い暮らしを送ることをサポートいたします。

専用コールセンターでご案内する公的介護保険外サービスは、介護予防への取組支援や、信託・任意後見契約のご相談などの資産管理支援サービス、在宅介護のサポートサービス、高齢者施設選びの対面相談・優待入居等、幅広くご用意しております。

今後、こうしたサービスの提供を通じて介護事業に関する知見の蓄積を進めるとともに、先行展開地域のお客さまによるご利用状況を確認しながら、全国展開を目指してサービス内容・提携事業者の追加や展開地域の拡大に取り組む予定です。



FinTechの戦略的活用

スミセイ・デジタル・イノベーション・ラボの取組み

デジタル技術を活用したビジネスの変革により、お客さまに新しい経験や価値を提供していくため、革新的なビジネス・サービスをスピーディに創出していくことを目的として、2018年4月に「スミセイ・デジタル・イノベーション・ラボ」を東京と米国シリコンバレーに開設、2020年4月にはデジタルイノベーション推進室として正式に組織化しました。

同室では、最新テクノロジーの情報収集力向上と迅速な実証実験(Proof of Concept)の実施を通じ、他業態やICT企業など外部の見聞も積極的に取り入れながら、お客さまの利便性の向上や社会課題の解決に繋がる新しいビジネス・サービスの創造に取り組んでいます。

国内においては、株式会社プラスメディや三井住友海上あいおい生命保険株式会社と提携し、PHR(Personal Health Record)を活用した給付金デジタル請求の他、ブロックチェーン技術やAI(人工知能)を

活用し、販売活動やサービスの高度化に向けた実証実験を進めている一方で、特定の事業分野に強みを持つスタートアップ企業や、VC^(※1)への戦略的な出資を行うことで、スタートアップ企業とのネットワーク構築や人材育成、事業創出プログラムへの参加を通じたデジタル・イノベーションの加速を図っています。

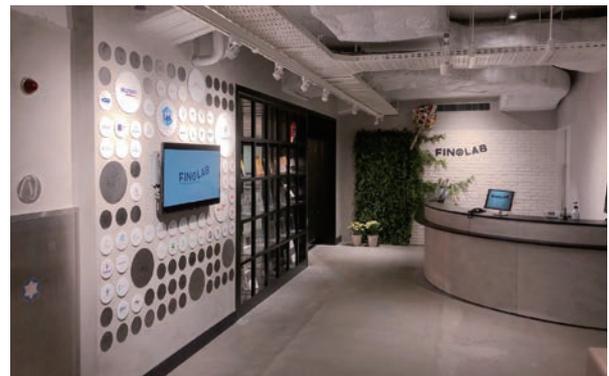
また、米国シリコンバレーにおいては、ベンチャー企業の育成・支援事業を営む「Plug&Play」^(※2)に加盟するとともに、子会社であるシメトラとも協業し、現地におけるネットワークの構築や最新技術に関する情報の収集を行っています。

※1 VC(venture capital:ベンチャーキャピタル)とは、事業会社や機関投資家から資金を集め、ベンチャー企業に投資をすることで、投資先企業の成長を支援し、資本収益の獲得を目的とした機関です。

※2 Plug&Playとは、米国シリコンバレーに本部があるベンチャー企業の支援企業で、ベンチャー企業向けの育成プログラム(アクセラレータ・プログラム)を開催し、大学・研究機関、各業界の先進的な企業、投資家など幅広いネットワークを保持しています。



Plug&Play(シリコンバレー)



FINOLAB(東京)

IT(情報技術)の活用

住友生命では中期経営計画に基づいた中期システム化計画を策定し、常に先進的なIT(情報技術)を取り入れ、お客さまサービスの更なる高度化に取り組んでいます。昨年度までの中期システム化計画(2019)においては、スミセイライフデザイナー(営業職員)用タブレット型端末による各種電子手続きや、ウェアラブルデバイスから取得される運動データ等を活用したVitalityプログラム(健康増進型保険)などの提供を開始しており、お客さま接点チャネルを中心とした利便性の向上のため、順次効果的なシステムを構築してきました。

2020年度からは新たな中期システム計画(2022)に基づいて、「デジタル」と「人ならではの」価値を融合させることで新たな商品・サービスを提供していく「デジタルトランスフォーメーション」の実現に向けた取組みを推進してまいります。

迅速かつ柔軟なサービス提供や異業種連携を可能とする自在性のあるインフラの構築や、アジャイル開発手法など新たなシステム開発手法の採用、データサイエンティストなど高度専門人材の育成を推進していくことで、お客さまに寄り添い続けるサービスの提供に貢献してまいります。