

DX推進・ICT(情報通信技術)活用

お客さま体験価値の最大化に資する取組み

住友生命では、経営戦略とIT・デジタル戦略を融合させ、お客さま体験価値(CX)の最大化を目指す中期システム化計画(2022)を策定し、常に先進的なICT(情報通信技術)を取り入れ、サービスの更なる高度化に取り組んでいます。

中期システム化計画(2022)に基づき、「デジタル」と「人に根差した価値」を融合させることで新たな商品やお客さまに寄り添ったサービスの提供を推進しています。

2020年度より、ビッグデータの蓄積、整備、自動分析等の機能を備えたスマセイデータプラットフォーム(データ分析環境)を構築し、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健康プログラム(健康増進型保険)の更なる進化をはじめ、新たな商品・サービスの提供に向け、様々な分析を進めています。

また、お客さまの接点ニーズの多様化への対応として、オンライン面談の仕組みやLINE WORKSによる設計書の送付、お客さまがお持ちのスマートフォンなどか

ら新契約のお申込みや給付金のご請求をいただける仕組みなども整備してきました。

これらを含めた一連の取組みが認められ、当社は2021年7月に「DX認定事業者^{※1}」に認定されました。

今後も、優れたUI(ユーザーインターフェース)・UX(ユーザーエクスペリエンス)を備えたモバイルアプリの提供を目指す取組みや、お客さまデータや接点情報の一元管理に向けた取組みなど、お客さま体験価値の最大化に向けたDXの取組みを推進していきます。



※1 DX認定制度とは、2020年5月15日に施行された「情報処理の促進に関する法律の一部を改正する法律」に基づく認定制度で、「情報処理システムの運用及び管理に関する指針」を踏まえ、優良な取組みを行う事業者を申請に基づいて認定するものです。

次期システムアーキテクチャ構想の策定とデジタルプラットフォームの構築

中期システム化計画(2022)において、上記のようなデジタル技術・ICT活用の取組みを支える基盤として、当社システムの次期アーキテクチャ構想の策定およびデジタル化推進のためのプラットフォーム構築を進めています。

新たな事業創出や、既存事業におけるサービス提供の迅速化や業務の効率化等を実現するため、自社のみでシステム構築するのではなく、クラウドファーストを前提に社外サービスを適材適所で積極的に採用するとともに、異業種との連携による新しい価値・サービスの提供実現に向けて社内外のシステムをつなぐAPI^{※2}連携基盤を構築しました。

また、お客さまの生活シーンに合わせたシンプルで分かりやすい商品をグループで提供するための契約管理プラットフォームを新たに構築し、キャッシュレス決済

サービス「PayPay」アプリからお申込みをいただける「熱中症お見舞い金保険」を、アイアル少額短期保険^(株)より提供開始しました。

今後、社外サービスのさらなる活用等による接続先や通信量の増加を見据え、ネットワークにおけるセキュリティを一層強固なものとする「ゼロトラスト・セキュリティ^{※3}」を前提としたネットワークの構築に向けた取組みなどを進めていきます。

※2 Application Programming Interfaceの略。特定のシステムに対し別のシステムから動作させ情報の取得・連携を行うシステム間のインターフェース。

※3 ネットワーク環境において、「社内と社外の境界防御」のみを講じるのではなく、「すべてのアクセスが危険」という前提のもと、正当なアクセス権限を有する者のみが必要なデータにアクセスできるように対策を行うというセキュリティの考え方。

DX推進に向けた人財の育成

DXを推進するためには、デジタル技術・ICTの活用に加えて、多様なスキルを持った人財を育成していくことが必要不可欠です。

先進技術に興味を向け、専門知識を持ち、これらを活用していくためのアイデア・発想力を発揮できる人財を育成・確保していくことを目的として、新卒採用においては「IT人材採用コース」を設置しています。インターンシップにおいても「DX・デジタルビジネス発想コース」を開催しており、DXを推進する当社職員との対話やワークショップを通じ、デジタルビジネス全般を学び、当社に興味を持っていただけるような取組みを進めています。

また、全職員を対象に「ITパスポート」の受験を推奨す

るなど、全社のITリテラシー向上を図っています。子会社のスマセイ情報システム^(株)と共に、アジャイル開発やクラウドサービスなどの知見・スキルを有する人財やビジネス部門と共にプロジェクトを進めていくエンジニア、データ分析を専門とするデータサイエンティスト等の育成にも取り組んでいます。

集合研修やオンラインワークショップの形式で、情報のリサーチやアイデアの創発、アウトプットを繰り返し体験できるような「価値創造型人財」の教育プログラムも実施しています。



「価値創造型人財」における集合研修の様子