

デジタル&データ

●「デジタル&データ」の定義と役割

現代社会においては、デジタル技術やデータの活用により新たな商品・サービス・ビジネスモデルが生まれ、社会の発展や企業の成長につながっています。当社においては、この「デジタル&データ」を「住友生命グループVision2030」の実現に向けた各取組みの“推進エンジン”と位置づけています。

「デジタル&データ」とは、人の力だけではできないことをデジタルとデータで補完し、人とデジタルが融合した新たな価値を提供することを指します。デジタルとデータが持つ可能性を最大限に引き出すことで、新たな商品・サービスの創出、顧客体験価値の最大化を図り、お客さまのよりよく生きる＝ウェルビーイングに貢献していきます。

また、「デジタル&データ」の価値を発揮させるため設置した「デジタル&データ本部」は、住友生命グループ全体におけるデジタル化・データ活用の全体構想を企画・リードするとともに、各部門におけるデジタル化・データ活用の実行支援や全体最適化の役割を担い、「住友生命グループVision2030」で掲げる「ウェルビーイングに貢献する『なくてはならない保険会社グループ』」の実現に向けた各取組みを推進します。

当社は、DX推進に関する一連の取組みが認められ「DX認定事業者」に



認定されました。DX認定制度とは、「情報処理の促進に関する法律」に基づき、「デジタルガバナンス・コード」の基本的事項に対応する企業を国が認定する制度です。

● デジタル&データ戦略

住友生命では、お客さまのウェルビーイングに貢献するサービスをWaaS (Well-being as a Service) と位置づけています。パートナー企業と提携し、既存の生命保険ビジネスの枠組みを超えた新たなWaaSサービスを創出することで、「住友生命「Vitality」」を中心としたエコシステムの構築を目指します。最適な保障の提供はもちろん、一人ひとりにパーソナライズされたサービスを複合的に提供することで、お客さまの「ウェルビーイング」に貢献します。

① 商品・サービス拡充

デジタルとデータの力を活用することで、従来の保険商品に加え、Vitalityサービスのさらなる進化や非保険領域におけるウェルビーイングサービスの創出を目指します。これにより、多様化するお客さまのニーズやライフスタイルに合わせた商品・サービスをお選びいただけるようになります。

③ パーソナライズされた価値の提供

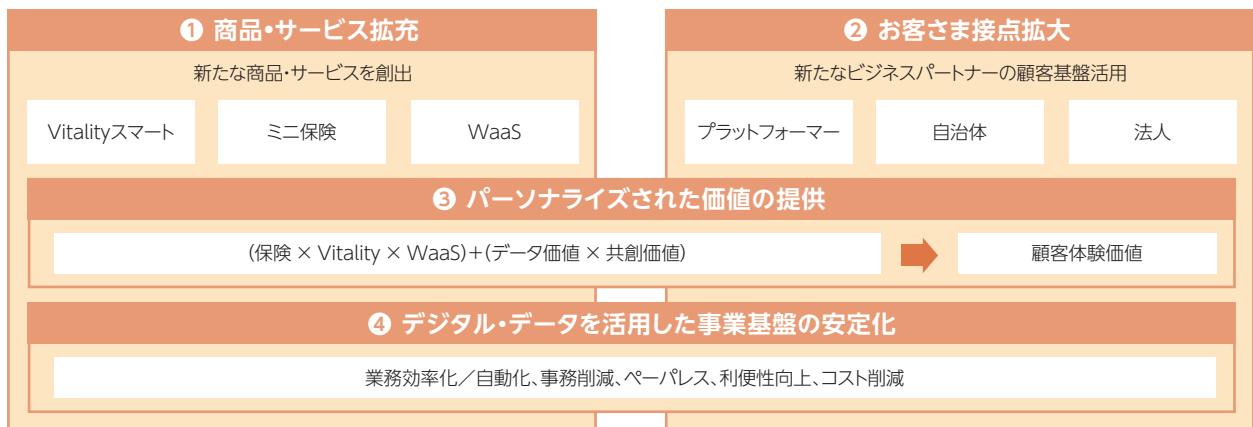
お客さまとの接点データや住友生命ならではの健康データなどを蓄積・活用し、複数の商品・サービスとを組み合わせることで、お客さま一人ひとりに最適化された顧客体験価値の創出を目指します。

② お客さま接点拡大

ウェルビーイングサービス創出のためには、自治体、法人、プラットフォームなどの新たなビジネスパートナーとの協業・共創が必要となります。ビジネスパートナーの抱える顧客基盤を活用することで、お客さまとの接点拡大を図り、より多くのお客さまに向けて「ウェルビーイング」の価値をお届けします。

④ デジタル・データを活用した事業基盤の安定化

生成系AIをはじめとした最新のデジタル技術を活用することで業務の効率化・自動化を図り、顧客体験価値の向上に資するとともに、労働人口の縮小が進んでいく環境下においても業務の継続を可能とすべく、事業基盤の安定化を進めます。



デジタル化・ICT(情報通信技術)活用推進

●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、「住友生命グループVision2030」の実現およびスミセイ中期経営計画2025の実現と計数目標達成のため、「スミセイ中期システム化計画2025」を策定し、常に先進的なICT(情報通信技術)を取り入れ、サービスのさらなる高度化に取り組んでいます。

データの蓄積、整備、自動分析等の機能を備えたスミ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健康増進型保険「住友生命[Vitality]」における「パーソナル健康増進サービス&パーソナル疾病リスクレポート」の開発に活用するなど、お客さまのウェルビーイングに貢献するため、新たな商品やWaaSの提供に向けた様々な分析を実施しています。

●生成系AIを活用した生産性向上の取組み

2023年7月より生成系AIチャットシステム(Sumisei AI Chat Assistant)の運用を開始しました。本システムは、Microsoft Azureの「Azure OpenAI Service」の機能を活用して住友生命専用に構築したChatGPTをベースとする生成系AIチャットシステムで、ChatGPTと同様に利用者が入力した質問に対して人間のように自然な対話形式でAIが回答する機能を有します。日常業務の生産性向上にむけて活用を進めていきます。

●システム部門の体制およびデジタル人財の育成

システム部門は、保険契約情報の安全・確実な管理を含む、住友生命の経営や事業を支えるシステム全般の企画・開発・運用を担っています。

さらに、最先端のテクノロジーを活用して、新たなお客さまとの接点の創出や、価値ある商品・サービスの開発・提供、新たなビジネスモデルの創出など、各部門との協力によりデジタル化を推進し、住友生命が進化し続けるための取組みを支えていくこともシステム部門の重要な役割です。

また、お客さまニーズの多様化に対応するとともに、さらなる利便性向上のため、お客さま向けスマートフォンアプリ「スミセイ・デジタルコンシェルジュ」を提供しています。スマートフォンの生体認証機能を活用し、既存のスミセイダイレクトサービスも含めて簡単にログインことができ、保険商品の資料請求や保険プラン作成の依頼、契約申込みまでワンストップでお手続きが可能で、加入後の保全手続・給付金請求等も実施いただけます。さらに、2024年4月からはオンラインでの健康相談やセカンドオピニオンの相談予約など、被保険者をはじめご契約者やそのご家族に提供している様々な商品付帯サービスも本アプリからご利用いただけます。今後も継続的に搭載機能・情報提供サービスを拡充し、お客さまに寄り添ったサービスを提供していきます。

また、本システムの利用にあたり、入力情報の学習や二次利用を防ぐため、セキュリティの配慮に加え、総務省・経済産業省が取りまとめた「AI事業者ガイドライン」記載のAI利用者に関する事項に基づき、機密情報の入力や著作権への注意事項、虚偽情報が含まれるリスクなどに関するルール・ガイドラインを作成しました。今後も生成系AIの活用推進と合わせ、職員の知識・スキル向上を含めた安心・安全な運用環境の維持に努めていきます。

デジタル化の推進に向けては、デジタル技術・ICT(情報通信技術)の活用と、多様なスキルを持つ人財の育成が不可欠です。

新卒採用において「デジタル・システム」コースを設置し、先進技術への関心と専門知識を持つ人財の育成・確保に努めるとともに、既存の職員については「デジタル人財」の定義を明確にし、システム部門だけでなく、本社各部門および各支社に求められるスキル・リテラシー向上に取り組んでいます。

