

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

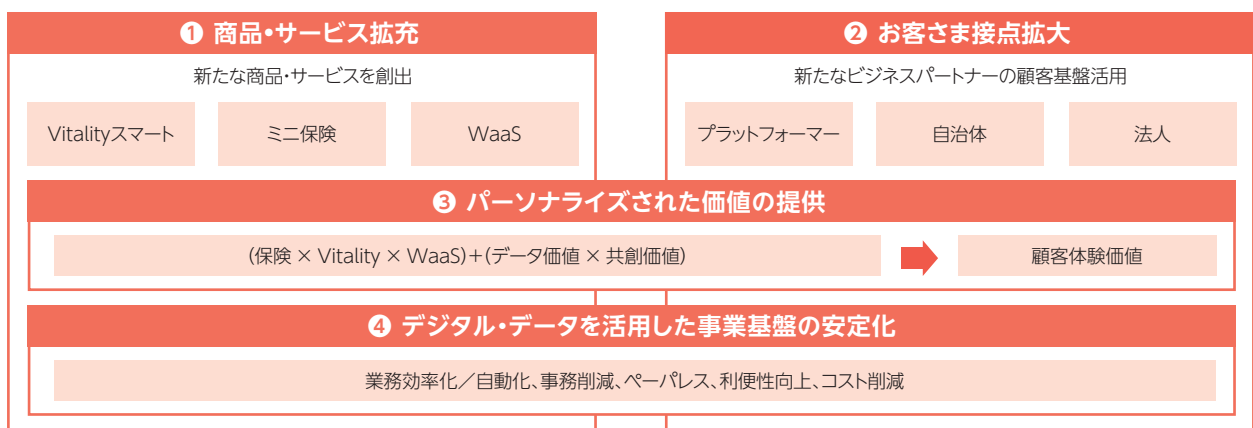
お客さまとの接点データや住友生命ならではの健康データなどを蓄積・活用し、複数の商品・サービスとを組み合わせることにより、お客さま一人ひとりに最適化された顧客体験価値の創出を目指します。

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「Vitality」における「パーソナル健康増進サポート&パーソナル疾病リスクレポート」の開発などに活用しています。また、健康・生活習慣と熱中症の関係性を調査し、その結果を「熱中症白書」として公表しています。お客さまのウェルビーイングに貢献するため、新商品やWaaSの提供に向けた様々な分析をしています。

■ AIを活用した生産性向上の取組み

2023年7月より生成AIチャットシステム(Sumisei AI Chat Assistant)を導入しています。本システムは、住友生命専用に構築したChatGPTをベースとするシステムで、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。優れたプロンプト(指示文)を表彰する社内コンテストの開催や社内勉強会など、業務の生産性向上に向けて活用を進めています。

■ 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することができ、保険商品の資料請求や保険プラン作成の依頼、契約申込までワンストップでお手続きが可能です。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、AIを活用した営業職員体制の進化プロジェクトの一環として、2024年11月に営業職員の顧客情報管理システム「いくなび」、2025年4月に営業職員のロールプレイングシステム「あいてれ」の運用を開始しました。両システムの活用を通じて、営業活動のレベルアップ・さらなる効率化を図り、お客さまの課題やニーズに寄り添ったコンサルティングを実施していきます。

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。

各部門

協力

システム部門



情報システム部

情報システムに関する企画・調整・推進
システム開発の推進・管理
システムリスクの管理に関する事項
システムアーキテクチャ計画の策定・管理

業務委託



アプリケーション開発
システムインフラ開発
システム運用



外部委託
会社

デジタル人財の定義

デジタル
企画人財

デジタル/IT/データを活用して、
新規ビジネスの創出や既存業務の変革ができる人財

デジタル
活用人財

デジタル・ITを理解し、使いこなす(=活用)ことが
できる人財

デジタル
開発人財

高度なデジタルの専門知識・スキルを有し、
システム開発やデジタル化を推進できる人財