

2021年5月27日
東京海上日動あんしん生命保険株式会社

**デジタルを活用したお客様への更なる付加価値の向上にむけて
～新たな「インターネット申込システム」の基盤構築に着手～**

東京海上日動あんしん生命保険株式会社(取締役社長:中里 克己^{なかざと かつみ}、以下「当社」)は、お客様のご要望や社会環境の急激な変化に迅速に対応するため、最新のテクノロジーを活用した新たな「インターネット申込システム」の基盤構築に着手いたします。

この取組みの実現にあたっては、株式会社セールスフォース・ドットコム(東京都千代田区、代表取締役会長兼社長:小出 伸一^{こいで しんいち}、以下「セールスフォース・ドットコム社」)の保険業界向けのデジタルプラットフォームである“Vlocity”と金融機関向けデジタルプラットフォーム“Salesforce Financial Services Cloud”を活用します。お客様による申込手続きに“Vlocity”を導入することは、国内の保険会社で初めての事例となります。

1. 背景

新型コロナウイルスの感染拡大により、各種お手続きを非対面で行いたいとお客様ニーズが高まっています。当社は、これまでもTV会議システム等を活用した保険募集の仕組みを早期に構築する等デジタルを活用した顧客接点・業務プロセス改革に取り組んできました。今般、加入手続きのすべてをインターネットで完結させたいとお客様ニーズに対応するため新たな「インターネット申込システム」の基盤構築に着手します。

なお、当社は、デジタルを活用したお客様との接点強化や新たな事業モデルを展開していくため、2021年4月にデジタル戦略部を設置し、テクノロジーやデータを活用したDigital Transformation(DX)を更に加速させていきます。

2. デジタルプラットフォームの導入

当社では、一部商品について、インターネットを通じた申込手続きをご提供していますが、これまで以上に、お客様のご要望に迅速に対応できる、デジタルプラットフォーム“Vlocity”を活用した申込システムを構築します。

“Vlocity”は保険業界に特化したシステム構築プロセスを持ち、プログラミングが不要なため、プログラミングが必要な開発手法に比べて、開発期間を従来の3分の1程度に短縮することが期待され、タイムリーな商品のご提供が実現できます。

導入にあたっては、Vlocity などデジタルテクノロジーの仕様や導入に関する知見、優れたユーザビリティを実現するための WEB サイトのレイアウトやデザインのノウハウを有するアビームコンサルティング株式会社(東京都千代田区、代表取締役社長 鴨居 達哉)の支援を受け、ユーザビリティの高い「インターネット申込システム」の実現を目指します。

当社はこうした取組みを通じて、最新のテクノロジーを活用することによるお客様の利便性向上を追求し、「お客様本位で革新的な生命保険事業」に取り組むことで、持続的な成長につなげてまいります。

以上