

# デジタルライゼーションの推進

当社では、中期経営計画「Vision 2021」ステージ2において、「デジタルライゼーションの推進による業務プロセス改革および競争力の強化」を成長戦略の一つとして掲げています。これに基づき、当社におけるデジタルライゼーションの全体像および具体的な取組内容を「デジタルライゼーション戦略」および「実行計画」として策定し、積極的な取組みを実施しています。

ライフスタイル・ビジネススタイルの変化や社会全体のデジタル化が加速する中、デジタルライゼーション取組みを通じて、業務プロセス改革と競争力の強化とともに、既存ビジネスの改革を通じた業務効率化・合理化を図っていきます。

## デジタルライゼーション戦略の概要

DX(デジタルトランスフォーメーション)、DI(デジタルイノベーション) 施策およびそれらを支える推進基盤の取組みを進めています。

### DX(デジタルトランスフォーメーション)の取組み

DXにおいては、既存の当社ビジネスを改革し、競争力を強化するとともに、業務効率化・合理化の実現に向けた取組みを推進しています。

IT推進部内に設置した「デジタルライゼーション推進室」が主体となり、営業組織におけるデータ利活用の促進、代理店におけるデジタル技術を活用した保険募集のサポート、スマートフォンをご利用のお客さま向けサービスの拡充などの具体的な取組みを進めています。

### DI(デジタルイノベーション)の取組み

DIでは、様々な環境変化を踏まえ、既存事業へのデジタル技術の活用等によるビジネスモデルの変革や新たな事業モデルの検討・構築に取り組んでいます。

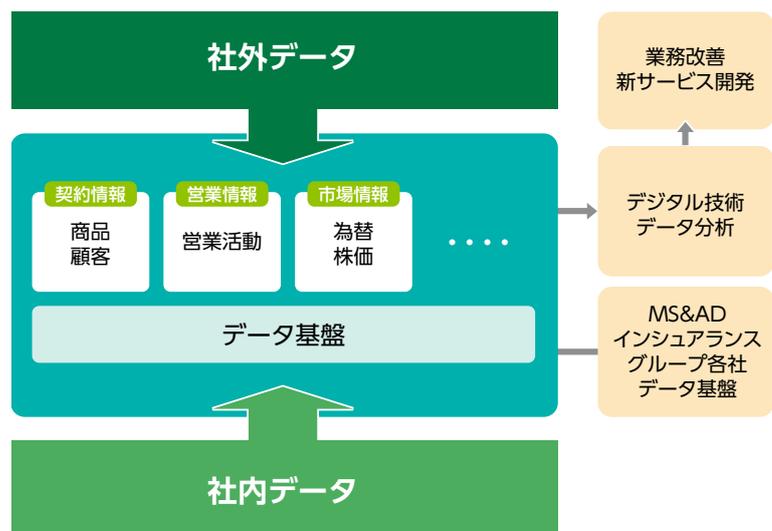
なお、DIに関する取組みを加速させる観点から、2021年4月1日付で「デジタル・イノベーション部」を新たに設置しました。

### 推進基盤の取組み

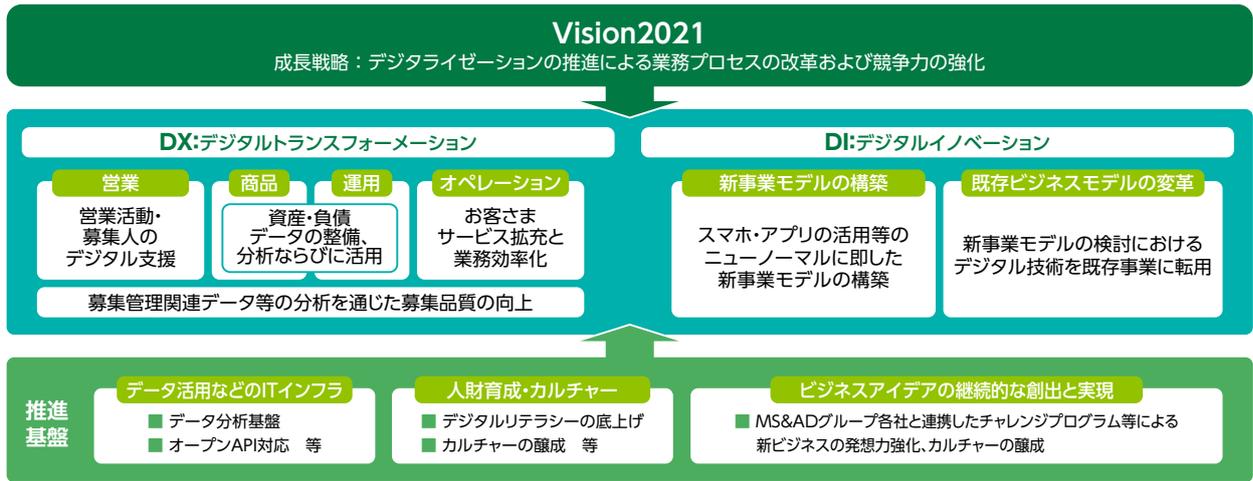
推進基盤の観点では、データ活用などのITインフラ整備および人財育成・カルチャーの醸成等に向けた取組みを進めています。

データ活用については、社内外の多様なデータを蓄積するデータ基盤の構築を進めています。蓄積したデータを分析することで、業務改善を進めるとともに、社会課題の解決に資する付加価値を高めた商品・サービスの開発を図ります。今後、MS&ADインシュアランスグループ各社のデータ基盤と連携し、より高度なデータ利活用ができる態勢を構築する予定です。

デジタル人財育成・カルチャー醸成の観点では、全社員のデジタルスキルを底上げし、デジタル技術が活用された業務に対応できるデジタルリテラシーの向上を目指し、社員にITパスポートの受験を推奨しています。また、「デジタル人財認定制度」を設け、デジタル専門人財の育成に取り組んでいます。



## デジタルライゼーション戦略の全体像



## デジタルライゼーション導入例

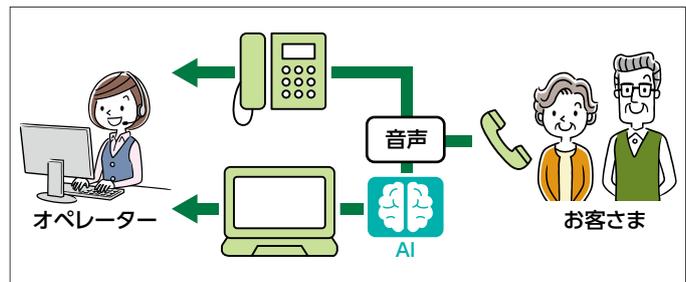
### 音声認識システム、自動応対システム（チャットボット）等の導入

お客さまサービスセンター（コールセンター）では、通話内容を即時に文字化する音声認識システムを導入しています。通話内容を文字化することによって、お客さまのお問い合わせの聞き漏らしを防止するほか、通話内容に応じた資料をオペレーターがタイムリーに利用できる機能を活用するなど、迅速・正確な応対に向けた取組みを行っています。

また、オペレーターの教育支援ツールとして、お客さま役ロボットとオペレーターが会話形式でトレーニングできる「AIロールプレイング」システムを導入しています。音声認識システムで文字化された発話内容とシナリオをAIが突合・分析して、より適切な模範応答を促すなど、電話応対品質の向上と効率的な研修の実現を図っています。

代理店向けには、チャット形式でご入力いただいたお問い合わせに対し適切な回答を表示する自動応答システム（チャットボット）の提供を開始し、サービスの充実と業務効率化に取り組んでいます。

#### 音声認識システム



### RPAなどによる業務プロセスの効率化・高度化

パソコンで手作業で行っていた定型的な事務作業を、ソフトウェアのロボットが代行し、自動的に処理をする仕組み（RPA：Robotic Process Automation）を活用して、定型的な事務作業の自動化を推進し、業務の効率化と品質の向上に取り組んでいます。

## MS&ADインシュアランスグループとの連携

MS&ADインシュアランスグループでは「デジタルイノベーション推進のためのチャレンジプログラム」を開催し、データを活用した新しいビジネスモデルや商品・サービスのアイデアの創出に取り組んでいます。当社も同プログラムへの参加を通じ、多数のアイデアを発案・応募しています。

また、グループ各社で生まれたアイデアを一つのデータベースに保存して共有するアイディアデータベースや、グループ会社が接点を持ったスタートアップ企業を一つのデータベースに保存して共有するスタートアップデータベースを活用し、新たな取組みを促進しています。