

ITMC 2023 ITソリューションセッション

ヨーロッパのDX事情 — 保険業界の事例から —



sollers
CONSULTING



徳田 愛里

ビジネスコンサルティング部
日本事業プロジェクトマネージャー兼
コンサルタント



ラファウ・ビリチ

ビジネスコンサルティング部
シニアコンサルタント





目次

1. ソラースコンサルティングのご紹介
2. ヨーロッパ市場のDX概況
 - ヨーロッパ市場のDX成熟度
 - ヨーロッパ保険市場のDX推進の動き
 - InsurTech市場動向
3. ヨーロッパ保険業界でのテクノロジーを活用したプロジェクト事例
4. 今後への学び



ソラーズは金融機関のビジネス変革を
支援するグローバルな
ITコンサルティング／インテグレーターです

> 900

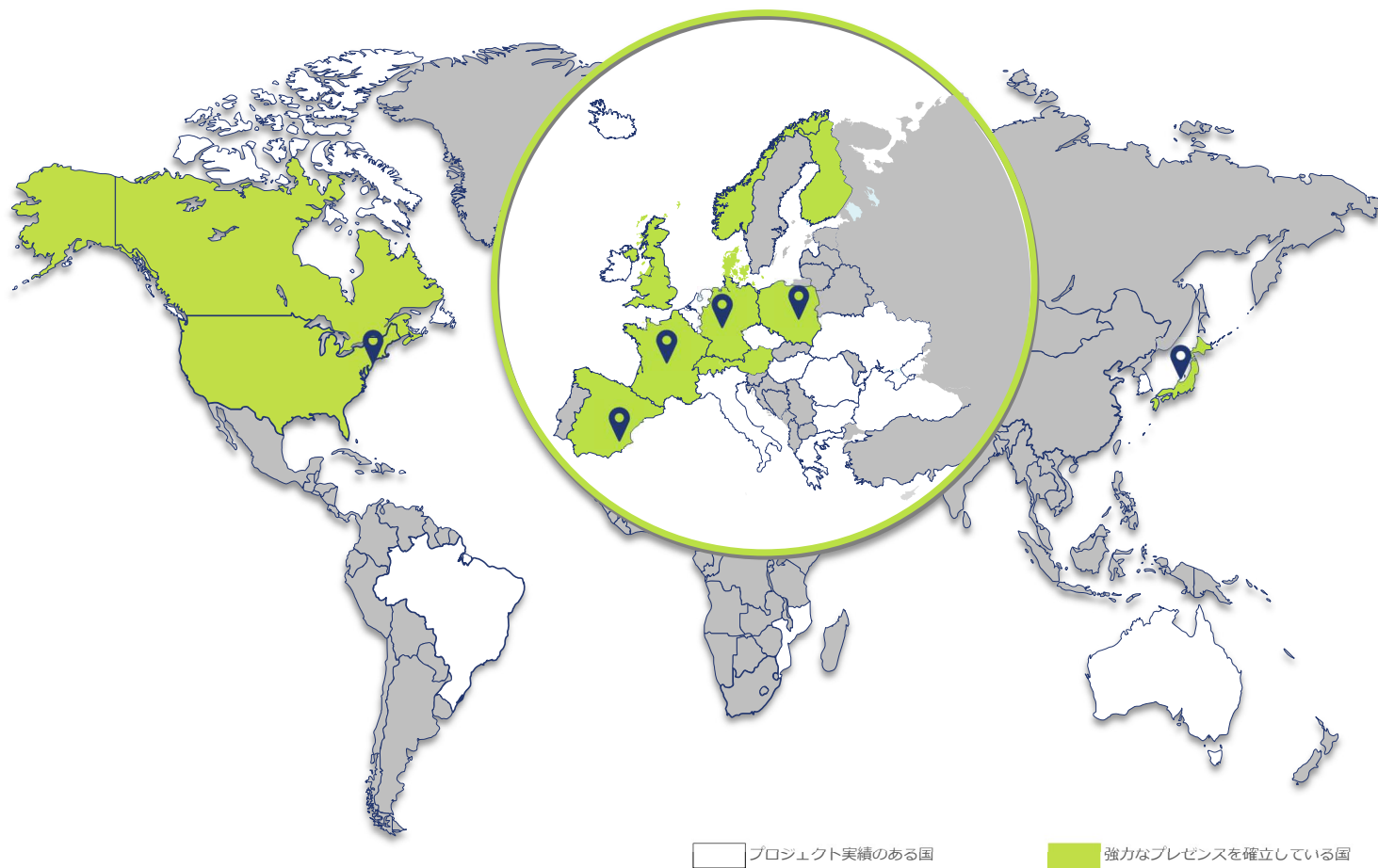
保険業界に精通したビジネスおよび
IT エキスパート

> 100

グローバルな事業展開
100を超える金融機関のお客様



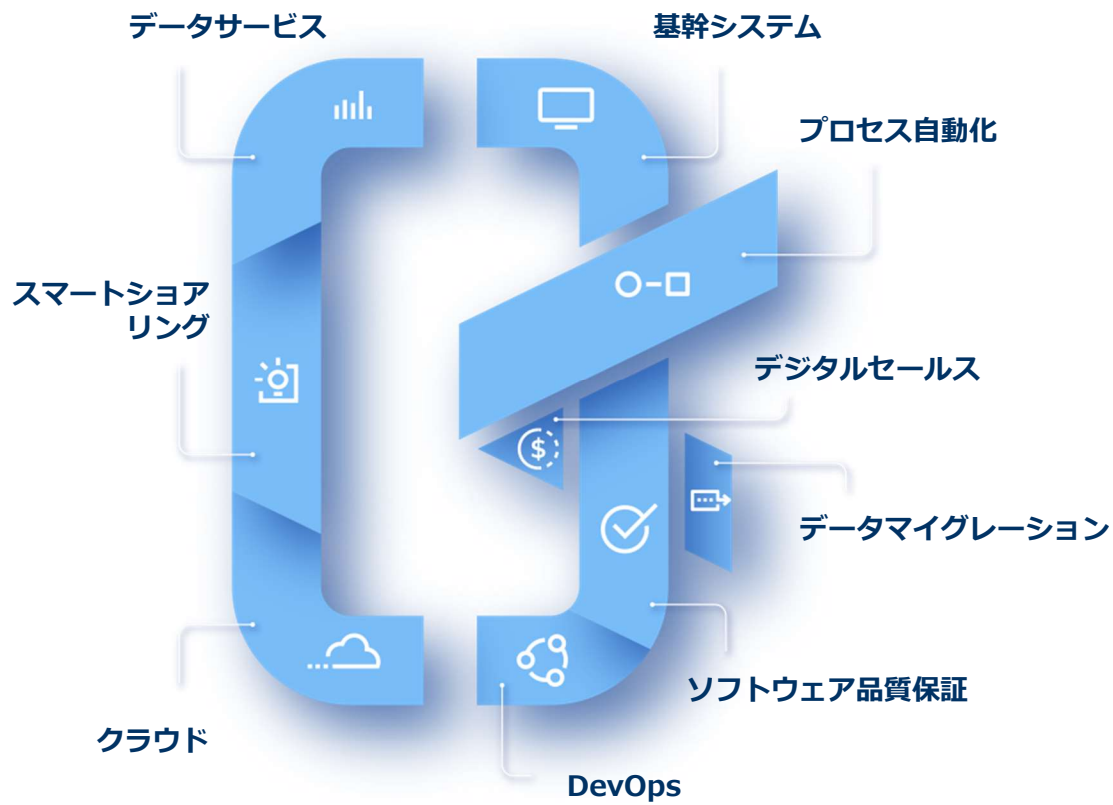
本社ワルシャワを含む、6か国 15の都市にオフィス（日本支社は2018年より始動）





欧米市場を中心とした
世界各国の保険会社に対して
DXを通じたビジネスの変革と成長に実績





デジタルの力による
ビジネス変革（DX）を
総合的にサポート



保険業界に特化した、
自社開発のデジタルプラット
フォームソリューション

20年以上に渡る保険業界での実績を
持つソラースがゼロから開発



200名以上のプロフェッショナルから構成
される強力なチームが複雑な導入にも対応



基幹システムとの統合を含む、
導入に必要な専門性を網羅

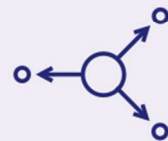


6年以上に渡る導入実績に基づき、
組込型保険のイネーブラーの認定保有



 rife

複数国間の保険販売ソリューションと
して大手金融機関様への導入実績



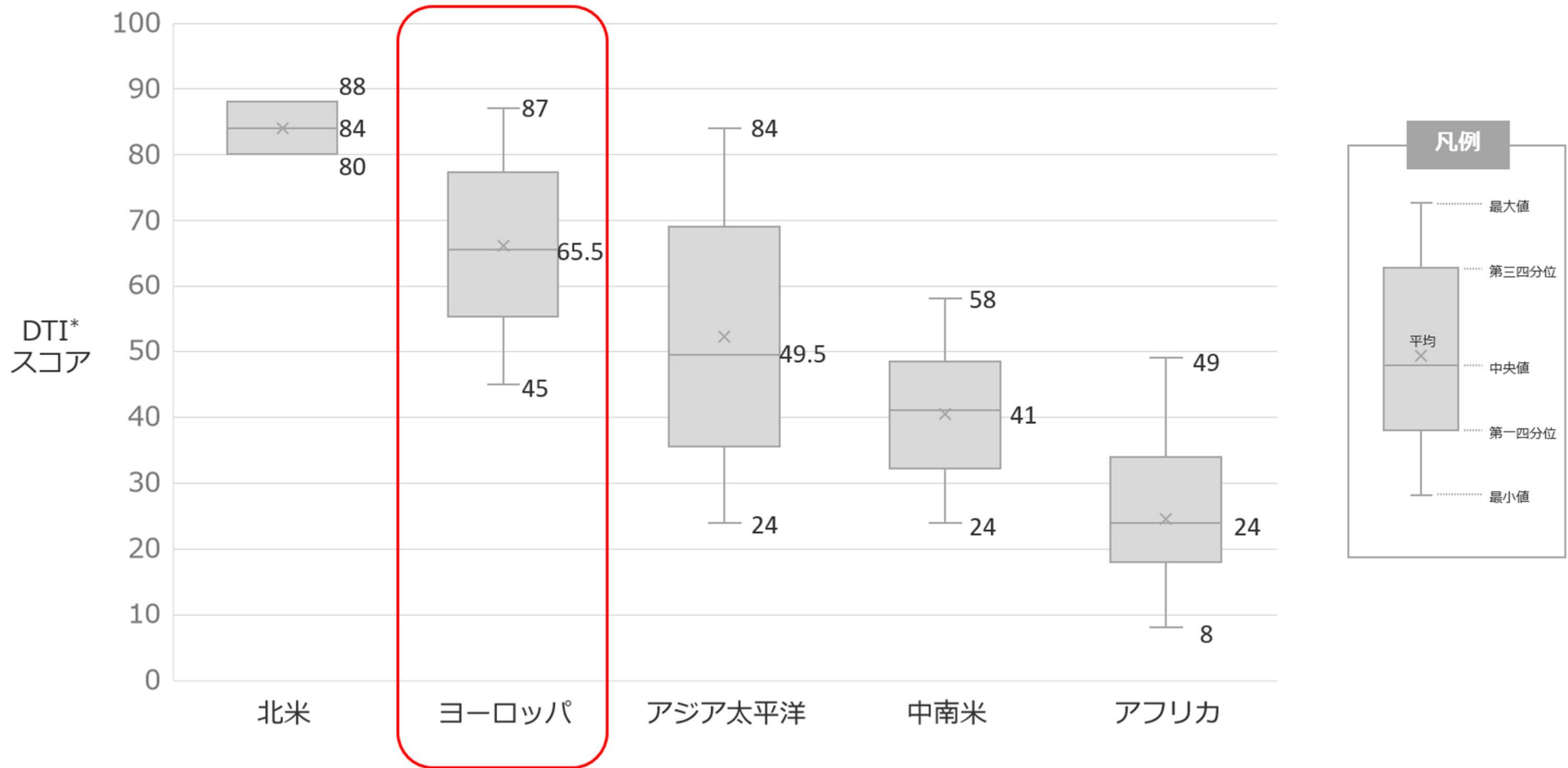


目次

1. ソラースコンサルティングのご紹介
2. ヨーロッパ市場のDX概況
 - ヨーロッパ市場のDX成熟度
 - ヨーロッパ保険市場のDX推進の動き
 - InsurTech市場動向
3. ヨーロッパ保険業界でのテクノロジーを活用したプロジェクト事例
4. 今後への学び



ヨーロッパ全体のDX成熟度は、北米に次ぐ位置づけ

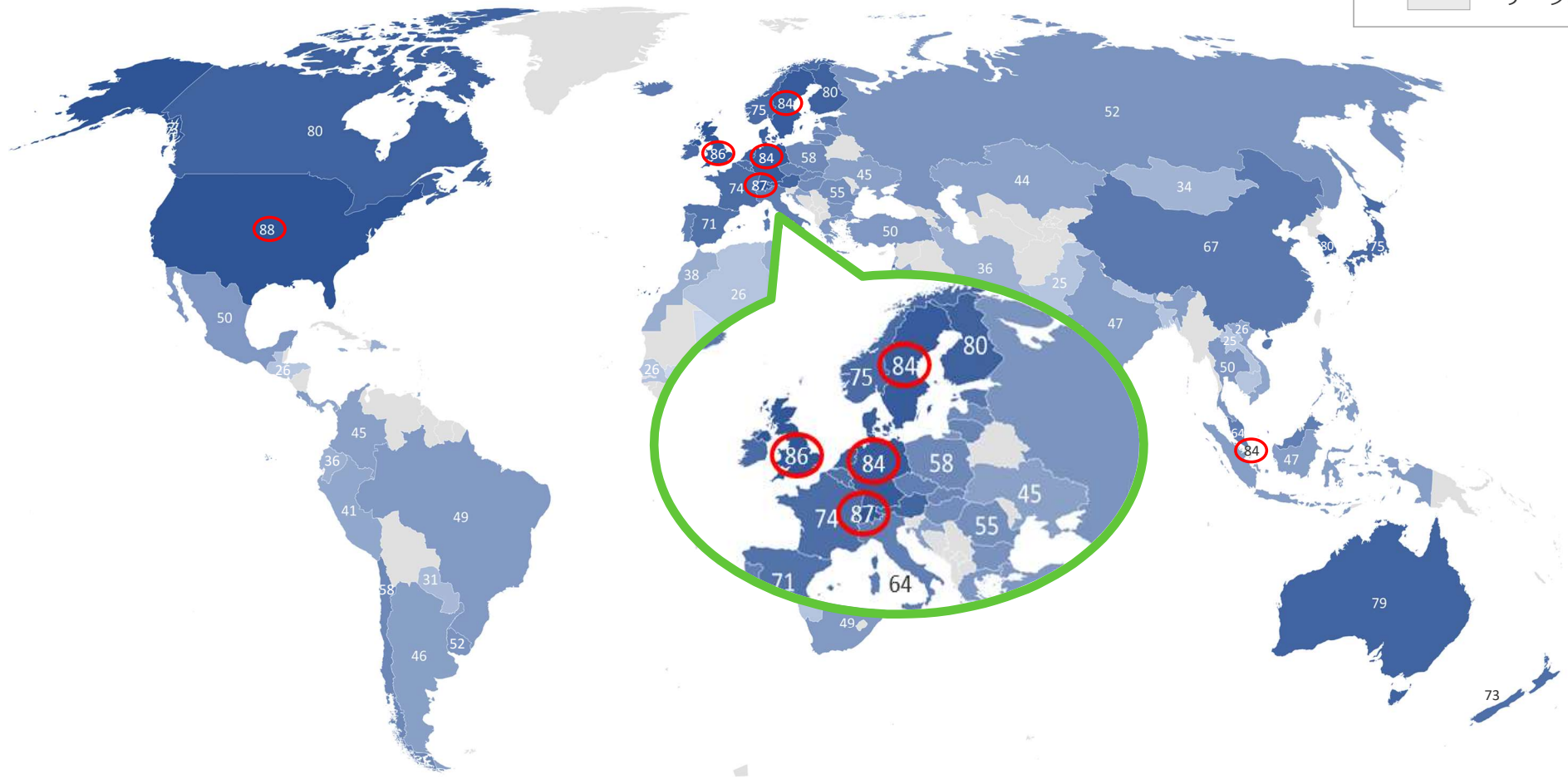
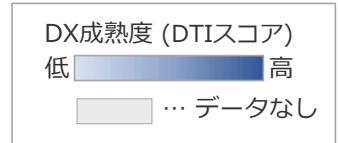


出典：UNESCAP (2022) “Digital Transformation Landscape in Asia and the Pacific”よりソラースコンサルティング作成

*1 Digital Transformation Index (DTI)… 国レベルのDX成熟度を測定し分析するため105の指標を統合してUNESCAP(国連アジア太平洋経済社会委員会)により定義された指標



ヨーロッパ諸国間でもDX成熟度は様々 スイス・イギリス・ドイツ・スウェーデンがTOP5にランクイン



出典 : UNESCAP (2022) "Digital Transformation Landscape in Asia and the Pacific"

*1 Digital Transformation Index (DTI) ... 国レベルのDX成熟度を測定し分析するため105の指標を統合してUNESCAP(国連アジア太平洋経済社会委員会)により定義された指標



「The Digital Compass 2030」にて各国のデジタル成熟度の定量目標を策定

EU Digital Compass 2030

デジタル化を測る指標 (ビジネスのDX領域)	2021年時点	2030年目標値
クラウド技術使用企業の割合	26%	75%
ビッグデータ技術使用企業の割合	14%	
AI技術使用企業の割合	25%	
デジタル集約度*1が基本レベル以上の中小企業の割合	60%	90%
ユニコーン企業の数	122社	約250社 (2倍)

出典：European Commission (2021) "Policy Programme: a path to the Digital Decade"

*1 デジタル集約度 (DII : Digital Intensity Index) : 使用しているデジタル技術の数により、0-12で測られる企業のデジタル化状況を示す指標。4以上が基本レベル



2022年9月、欧州保険・年金機構(EIOPA)はDX推進における直近数年の活動計画を発表 注力分野として「オープンインシュランスの促進」を掲げる

EIOPAの注力分野

1. オープンインシュランスの促進
2. 公正で倫理的なAI技術の普及促進
3. サイバーリスクへの対抗
4. EU単一市場の整備 (規制等統一など)
5. 監督能力の強化



オープンインシュランスにより、業界全体のプロセス効率化・顧客体験の向上を見込む

オープンインシュランス

APIを経由して外部に保険関連データを共有、アクセスすること

顧客

- 簡単に保険商品の比較・購入先の変更が可能
- 個々人のニーズにあった保険の提案

企業

- 外部組織とのやりとりが効率化
- 競争激化によるより良い製品・サービスの開発

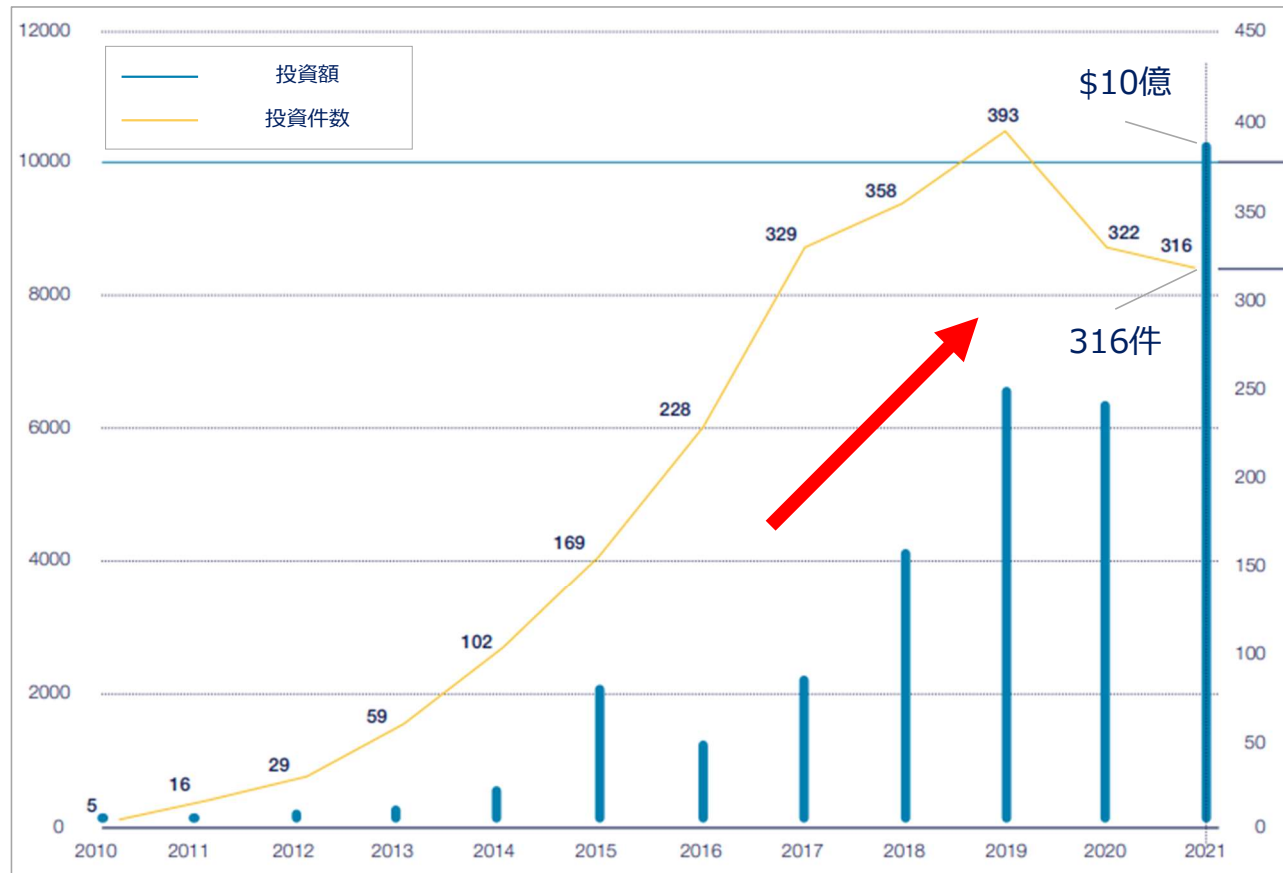
監督機関

- リアルタイムでの監視
- 自動モニタリング



InsurTech市場への投資は約10年で大幅に増加

InsurTech企業への投資額・投資件数の推移

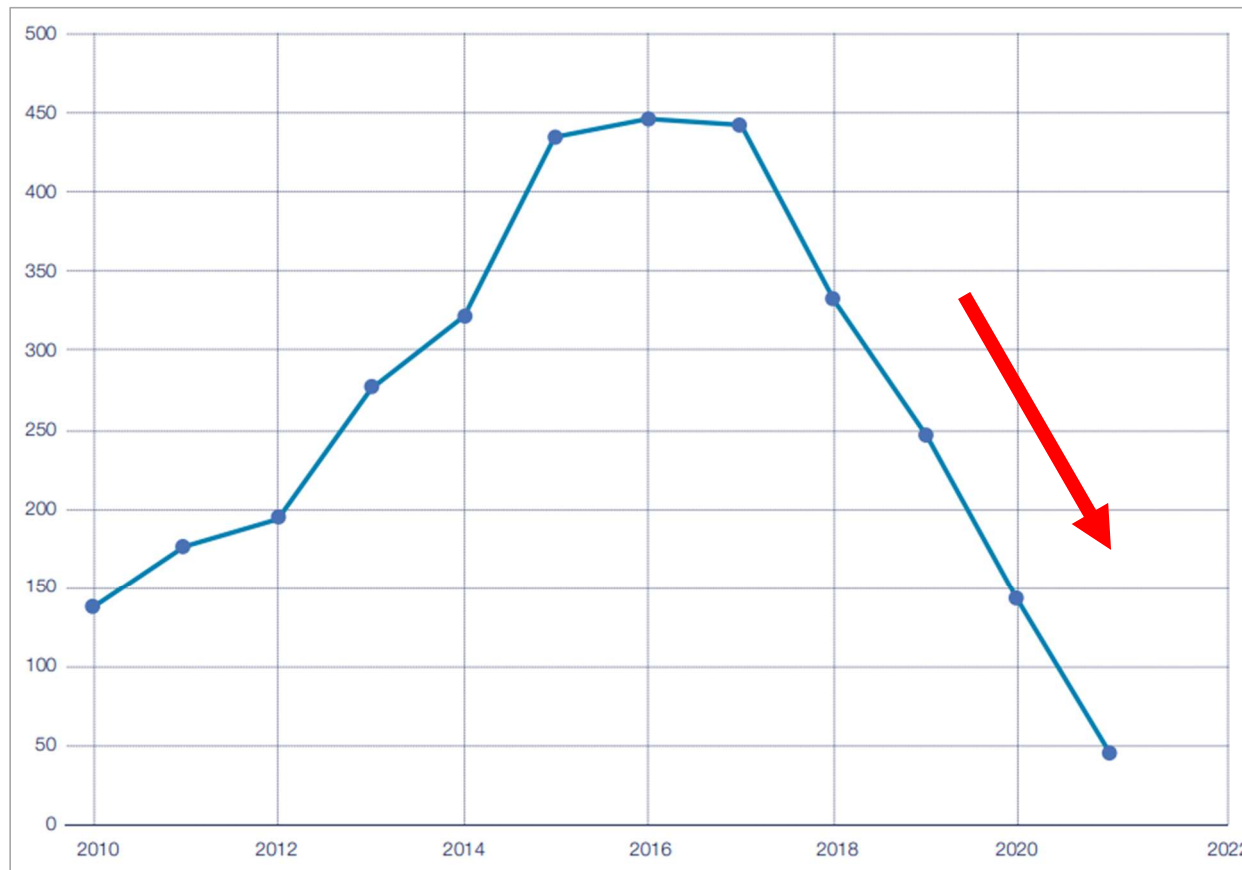


出典：NTT Data (2022) "InsurTech Global Outlook 2022"



一方でInsurTech市場への新規参入プレイヤーは2017年より減少傾向

新規に設立されたInsurTech企業数の推移



出典：NTT Data (2022) "InsurTech Global Outlook 2022"



既存のInsurTechプレイヤーと保険会社との競争・協働が今後の市場成長をリード

保険会社による
InsurTech企業買収



保険会社の
InsurTech企業設立

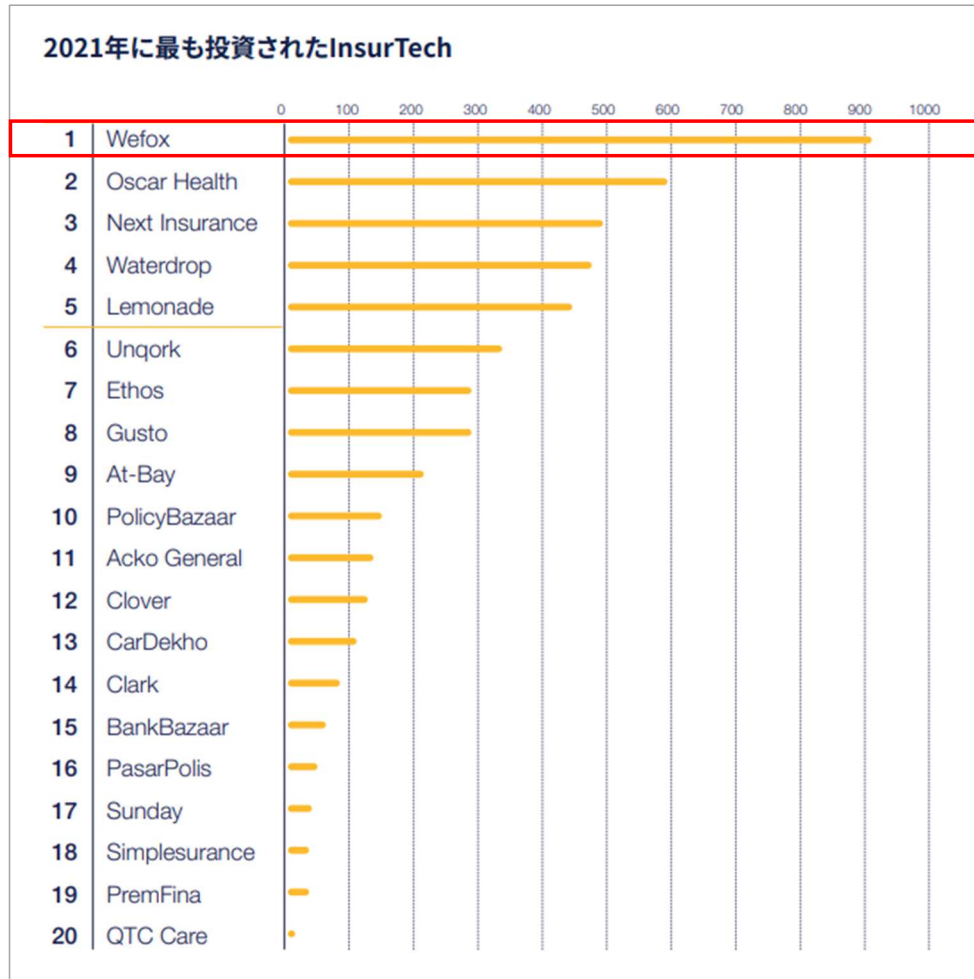


InsurTech企業の
保険会社化





2021年に注目されたInsurTech企業の多くはアメリカ・インド・中国に集中するも ドイツのwefoxが投資額ランキング1位を記録



出典：NTT Data (2022), InsurTech Global Outlook 2022



wefox

- ✓ ドイツのベルリンに本社を置く、世界最大のInsurTech企業
- ✓ AIとビッグデータを活用し、保険を熟知したブローカー(保険仲介人)と個人とを結ぶプラットフォームを提供
- ✓ 独自のダイレクト型保険会社Oneのグローバル展開にも注力
- ✓ 2019年1月にSBIホールディングスと共同で新会社を設立



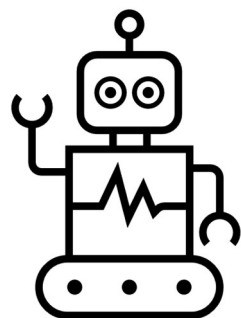
目次

1. ソラースコンサルティングのご紹介
2. ヨーロッパ市場のDX概況
 - ヨーロッパ市場のDX成熟度
 - ヨーロッパ保険市場のDX推進の動き
 - InsurTech市場動向
3. ヨーロッパ保険業界でのテクノロジーを活用したプロジェクト事例
4. 今後への学び



ヨーロッパ保険業界におけるDXプロジェクト事例

プロセス自動化



クラウド



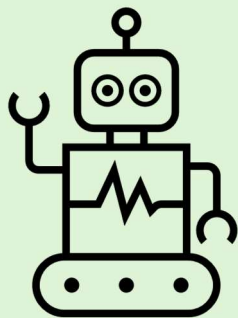
組込型保険販売
ソリューション





ヨーロッパ保険業界におけるDXプロジェクト事例

プロセス自動化



クラウド



組込型保険販売
ソリューション

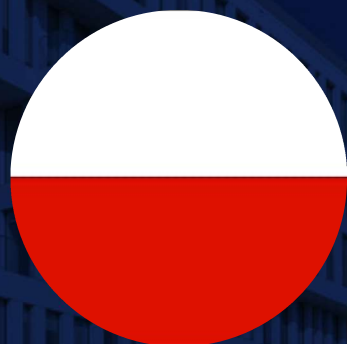




自動化対象となる保険業務フロー



大部分を自動処理
ルールの設定/管理と、複雑な判断にのみ人が介入



ポーランド
損害保険会社



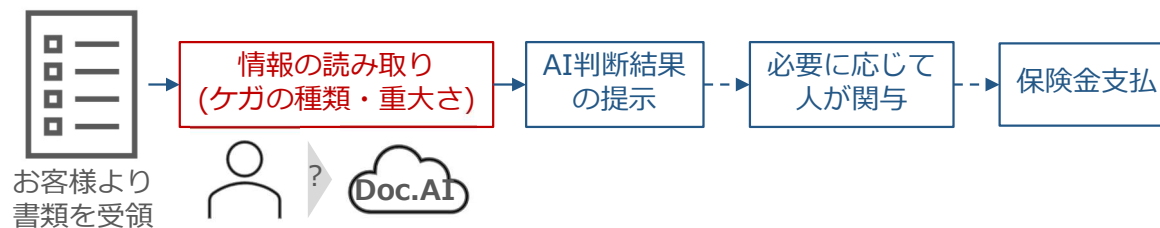
プロジェクト(PoC)のゴール

Google Document AIツールを用いた
保険金請求処理プロセスの自動化の有効性を検証すること



スコープ

受領書類をもとに、ケガの種類・重大さを自動認識





warta.
talanx.

ワルタ社
(ポーランドの保険会社)



プロジェクト概要

ディジジョンエンジンを活用した保険金請求処理業務の自動化



スコープ

保険金請求処理プロセス

保険金の請求

内容確認
不正検知

損害調査

判定

保険金支払



成果

- 自動車保険に関わる処理のうち、40のプロセスを自動化
- 顧客満足度が向上
- Talanxのグループ会社として、Wartaがプロセス改善コンテストで表彰



自動車保険が主力商品



課題意識

- 保険金支払までに時間がかかる
- 処理状況のお客様への共有が不十分



保険金支払にかかる
コストを削減したいという
ニーズ

顧客満足度向上のために完全自動化に注力

- お客様とのコミュニケーションに関連するプロセスを自動化
- ボイスボットの導入
- ディジションエンジン（BPMツール）の導入



自動化したプロセスの例



保険金の請求を受領



保険金請求者への連絡



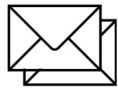
賠償責任有無の判断



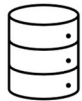
個人情報保護規則の送信
必要書類の準備・連絡



受領書類の分析と
未受領書類の確認



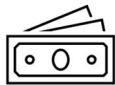
- 銀行へ連絡
- 警察へ連絡
- 代車手配の連絡



損害調査
修理費の計算



費用見積の送付



支払

以前のプロセス



ポータル



コールセンター



現在のプロセス



ポータル



コールセンター



取引実行
準備

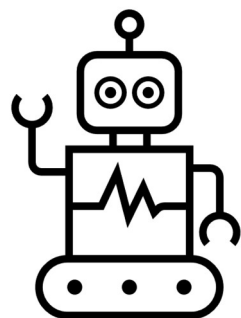


承認



ヨーロッパ保険業界におけるDXプロジェクト事例

プロセス自動化



クラウド

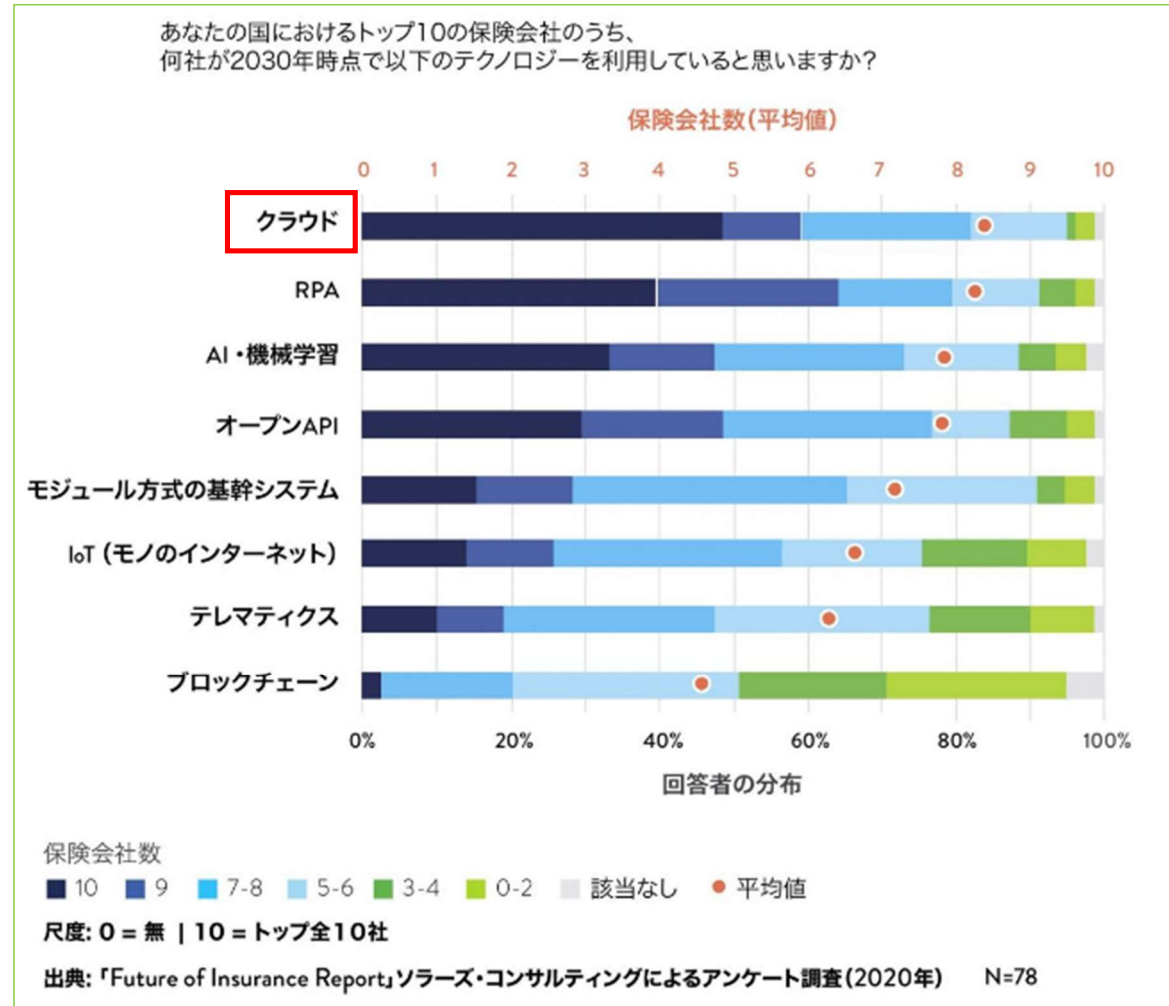


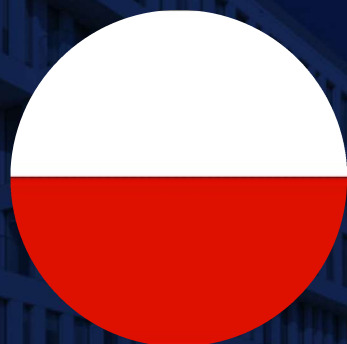
組込型保険販売
ソリューション





クラウドへの移行は、保険業界において最も注目されているトレンドのひとつ





ポーランド
損害保険会社



プロジェクト概要

- Microsoft Azureを使用した、パッケージ基幹システムの導入



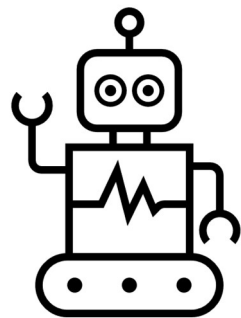
背景

- ウィーン保険グループ発のスタートアップ
- **デジタル領域の先駆者**として、最先端のテクノロジーを活用し変化する顧客のニーズ・新興プレイヤーに対応することが狙い
- **拡張性・柔軟性**を備えた基盤となるシステムが必要とされていた



ヨーロッパ保険業界におけるDXプロジェクト事例

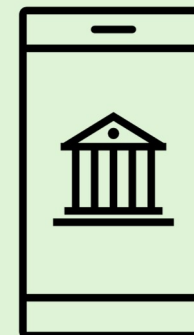
プロセス自動化



クラウド



組込型保険販売
ソリューション





保険以外の
プラットフォームを通じて
販売される保険商品
(5年後の予測値)



57%

旅行保険



42%

自動車保険



38%

ペット保険



29%

建物・家財保険



ドイツ
個人向け銀行



課題

- 保険商品に関する情報が保険と関連のないシステムに散らばっている
- 銀行業務に追われており、IT関連の変革スピードが遅い



提案ソリューション

ソラーズが独自開発したRIFEを導入

- RIFEに保険関連の業務プラットフォームを集約
- 各販売チャネルでの新商品発売までの時間を短縮



成果

- 4つの販売チャネルを新たに確立
- 7つの新保険商品を開発（数万人が購入）



複数のチャネルにまたがる保険商品をRIFEで管理
顧客やチャネルに合わせた保険商品の提供が可能

商品定義

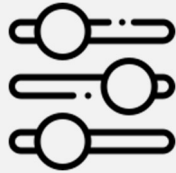
商品の
パラメータ化

個別の商品提案

API
ウィジェット

既存の営業販売
アプリケーション

セット商品



銀行販売
アプリケーション

リース販売
アプリケーション

自動車の外部販売
アプリケーション

クレジットの外部販売
アプリケーション



お客様

RIFEでカバー可能な範囲



RIFEでは、ローコードで商品情報を登録、その見せ方も柔軟に設定可能

プラットフォームを
提供



即利用可能なフロントエンド 埋め込み型ウィジェット APIを通じたデータ交換

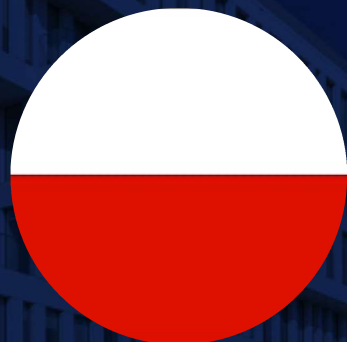


API
を通じてビジネスロジックを提供

プラットフォームを
設定

RIFE上で保険商品販売に必要な要素を設定





ポーランド
生命保険会社



課題

- 損害保険ビジネスをサポートするツールの不足
- 保険を提供する様々な販売パートナーとの接続が技術的に複雑



提案ソリューション

ソラーズが独自開発した**RIFE**を導入

- 全ての販売チャンネルが使用可能なプラットフォームの実装
- 新規販売チャンネルの迅速なセットアップ



成果

- 銀行を通じた保険販売のマーケットシェアを大幅に拡大
- 販売チャンネルを追加する時間を大幅に短縮（1ヶ月）



目次

1. ソラースコンサルティングのご紹介
2. ヨーロッパ市場のDX概況
 - ヨーロッパ市場のDX成熟度
 - ヨーロッパ保険市場のDX推進の動き
 - InsurTech市場動向
3. ヨーロッパ保険業界でのテクノロジーを活用したプロジェクト事例
4. 今後への学び



- 政府・民間企業の実践によって、ヨーロッパのDXは更に加速
- 実際にプロセス自動化、クラウド、オープンAPIを使ったソリューションなどの導入が進んでいる
- 追随する形で、日本においても最新技術の企業への導入が進む見通し
→ **自社のシステム・IT技術の見直しが重要**

最後までご視聴いただき
誠にありがとうございました

【本セミナーに関するご感想・ご意見をお聞かせください】

下記QRコードまたは動画配信ページ内の[リンク](#)より
アンケートにご回答いただけます



 **sollers**
CONSULTING