

保険業界のデジタルイノベーション〜欧州の事例から④

# 進む保険業界でのクラウド利用

## ソラーズコンサルティング ミハウ・トルヒムチュク代表

保険業界におけるデジタル化が進む中、保険会社にはIT資産のクラウド化が大きなテーマの一つとなっている。日本でもクラウドのメリットは広く認知され、クラウド利用は増加傾向にある。特に、コンプライアンスとセキュリティ確保が最重要視される金融機関においては、金融情報システムセンター(FISC)の安全対策基準の改正や、クラウドサービス事業者がFISC安全基準への準拠状況を公開するなどの取り組みが後押しされているとされる。さらに三大メガバンクのクラウド導入も、保険業界のクラウド利用促進に影響を与えよう。クラウド利用の目的にも変化が生じている。コスト削減や業務の効率化だけではなく、新サービスの創出やCXの向上といった攻めの戦略にシフトしてきている。とはいえ、国内のクラウドの活用領域はまた限定的で、欧米のように基幹システムも含めた全社的なクラウド化への取り組みにはまだ時間を要するようだ。欧州の金融機関でも、厳格な規制や保守的な組織構造のため、クラウド利用に対しては比較的消極的な姿勢が取られてきた。現在は、業界自体のデジタル化が進み、欧州全体でクラウド利用を促進するため、EU単位また各国でガイドラインの策定が進んでいる。大手保険会社の大手掛りなクラウド移行への取り組みが見られるようになってきた。さらに、今回のCOVID-19(新型コロナウイルス)の影響を受け、クラウドの必要性は欧州でもこれまで以上に認識されている。本稿では、欧州のクラウド利用に関する昨今の動きを事例を交えながら見ていきたいと思います。

通化することで、保険会社のクラウド利用を促進することが期待されている。

こうした規制当局は従来、コンプライアンスやセキュリティ確保の面から、クラウド利用には消極的な姿勢を見せてきたが、最近の積極的なガイドライン設定の動きは、デジタル時代における保険業界の今後の成長における、クラウド利用の重要性が認識されつつあることの表れである。クラウドサービス事業者はこうしたガイドラインへの準拠状況を公開し、セキュリティ面で不安を抱えがちな利用者への透明性を確保することで、クラウド利用促進に一役買っている。

例えばドイツでは、BAFin(ドイツ連邦金融監督庁)が金融機関におけるクラウド利用に積極的な役割を果たしてきた。20年1月には、BSI(ドイツ連邦政府セキュリティ庁)が「クラウドコンピューティングコンプライアンス基準カタク(C5)」の最新の改訂版を発表し、BAFinもこれに追従する動きとなっている。この改訂版

には、19年に施行されたEUサイバーセキュリティ法の規制や要件の他、クラウドユーザー、プロバイダー、監査人の経験などが盛り込まれ、クラウド導入に欠かせない懸念事項であるセキュリティやコンプライアンスの問題をカバーする。また、ドイツ保険協会では、BSIやセキュリティ専門家、大手ソリューションプロバイダーと協力し、保険業に欠かせない強固なセキュリティ基盤を備えたTGIC(Trusted German Insurance Cloud)を開発した。この取り組みは、将来的にEU全体で金融機関のデジタル化を図るための共通基盤を構築するためのイニシアティブとしても注目されている。

密性を保ちながら利便性を向上するために、プライベートクラウドとパブリッククラウドを併用したハイブリッドクラウドの活用も進んでいる。

例えば、アックスグループは、既存のITインフラの刷新、AIやチャットボットなどITテクノロジーの導入と活用、そしてグローバルな他拠点との連携を目的に、数年前より全社的なクラウド導入に取り組んでいる。AWS、IBM、Azure、Redhat、Google Cloudといった主要ベンダーのサービスを活用したハイブリッドクラウド戦略で、60カ国以上にまたがる30万以上のサーバーと7000以上のアプリケーションのクラウド移行を進めている。アリアンツ保険会社は、昨年末にマイクロソフトとの戦略的パートナーシップを発表した。すでに19カ国で約6000万件の保険契約を管理しているアリアンツ・ビジネス・システム(ABS)の主要コンポーネントをAzure Cloudに移行し、ABSコアの一部をオープンソース化することを計画している。また、フランスの相互保険会社MAIFは、欧州およびフランスで初めて、Guidewire Cloudによる基幹業務システム導入の決定を発表した。レガシーシステム

の刷新のほか、ホワイトハルを活用した新たなパートナーシップの拡大などを見据えた大規模なビジネス変革を目指す。さらに欧州では、英国、ドイツ、フランスに代表されるようにインシユアテックの動きが活発だ。インシユアテック企業は、保険会社のようなレガシーシステムが足かせとなることなく、クラウド活用のけん引役としても過言ではない。北欧諸国は、他の欧州国に比較するとより早期からクラウド活用に積極的な姿勢を見せてきた。先EOIPAは、もともとデンマークの金融監督機関が他諸国に先立ち定めたクラウド利用の指針の原則を基準にしている。リサーチ専門のRader社による「クラウド成熟度指数」では、スウェーデン、フィンランドそしてノルウェーの公共機関および民間企業のクラウド利用度、そしてクラウド戦略の活用と効果的な運用ができていくかを成熟度として数値化している。クラウド成熟度の高さは、クラウドの利用範囲が広いということではなく、「何を」「どこに」使うかを適切に見極めクラウドの利点を生かしていることを指す。報告書によると、金融機関はどの産業よりもクラウド成熟度が高い。IT主導でサービス提供を行ってきた歴史が長く、そのベストプラクティスに基づいた戦略策定と運用をしているため、と分析されている。

クラウド導入の壁 当社のこれまでのクラウド移行プロジェクトの経験から、顧客のクラウド導入における懸念事項には共通するものがある。

①セキュリティとコンプライアンス…この点に関しては、以前と比較するとクラウド提供事業者側のセキュリティが向上している。重要なのは、組織として法令順守の観点から何をどこからクラウドに移行するかを慎重に吟味すること、そしてそれに適応できるサービス提供会社を正しく選択することだ。

②導入コスト…クラウド導入自体がコスト削減に直結するわけではない。クラウド利用環境の構築には、オンプレミス運用より高額の費用がかかる場合もある。しかし、長期的な視野からみると、デジタル化のために導入するクラウドや新IT技術のメリットを活用するキャパシティに欠ける。当社では特に、デジタル変革を望む顧客において、既存システムの見直しとモダンイゼーションの重要性を強調している。システムの刷新にはもちろん、コストのほ

か、抜本的な業務プロセスの見直しやビジネスモデルの考案といった多大な努力を伴う。しかし、だからこそ、これまでにない革新的なサービスの創出や業務効率化が実現可能となる。

これら全てについて重要なのは、ITと業界ビジネスのプロセスや慣習の双方を熟知し、各ソリューションの生かし方、変革プロジェクトの管理手法、必要な知識とノウハウの譲渡が可能な第三者パートナーを得ることだ。

最後に 今回のCOVID-19によるロックダウンは、クラウド需要にさらに追い風を吹かせることとなりそう。保険業界でも、現行のデジタル戦略に加え、さまざまな事態にも柔軟に機能するコミューニケーション手段や販売・マーケティングチャネルの見直しが行われることと予測される。また、スマートシティ構想が各国で進む中、保険業界もIoTのデータを利活用するため、クラウド利用はさらに広がることだろう。今後の論点は、クラウドが否かではなく、クラウドをどこからどのように導入していくかとなり、その点を見極めることが、クラウドの恩恵を受けるための核心となるだろう。

最後に 今回のCOVID-19によるロックダウンは、クラウド需要にさらに追い風を吹かせることとなりそう。保険業界でも、現行のデジタル戦略に加え、さまざまな事態にも柔軟に機能するコミューニケーション手段や販売・マーケティングチャネルの見直しが行われることと予測される。また、スマートシティ構想が各国で進む中、保険業界もIoTのデータを利活用するため、クラウド利用はさらに広がることだろう。今後の論点は、クラウドが否かではなく、クラウドをどこからどのように導入していくかとなり、その点を見極めることが、クラウドの恩恵を受けるための核心となるだろう。

### 進む規制の整備

2019年7月、欧州保険・企業年金監督局

(EIOPA)は、欧州者への業務委託に関する委員会のフィンテック・アクション・プランの一環として、保険会社によるクラウドサービス事業を提供し、監査標準を共

有する。委員会のフィンテック・アクション・プランの一環として、市場参入企業に對して明確で透明な基準を確保すること、クラウド利用促進に一役買っている。

例えばドイツでは、BAFin(ドイツ連邦金融監督庁)が金融機関におけるクラウド利用に積極的な役割を果たしてきた。20年1月には、BSI(ドイツ連邦政府セキュリティ庁)が「クラウドコンピューティングコンプライアンス基準カタク(C5)」の最新の改訂版を発表し、BAFinもこれに追従する動きとなっている。この改訂版

には、19年に施行されたEUサイバーセキュリティ法の規制や要件の他、クラウドユーザー、プロバイダー、監査人の経験などが盛り込まれ、クラウド導入に欠かせない懸念事項であるセキュリティやコンプライアンスの問題をカバーする。また、ドイツ保険協会では、BSIやセキュリティ専門家、大手ソリューションプロバイダーと協力し、保険業に欠かせない強固なセキュリティ基盤を備えたTGIC(Trusted German Insurance Cloud)を開発した。この取り組みは、将来的にEU全体で金融機関のデジタル化を図るための共通基盤を構築するためのイニシアティブとしても注目されている。

【ミハウ・トルヒムチュク氏】Solving Consultants社代表。2000年にポーランド・ワルシャワで金融・保険業界を対象としたデジタルイノベーションとビジネスコンサルティングを提供する同社を創業。現在は欧州、米国のほか、世界各国の保険会社や金融機関を支援している。従業員数は全世界で約600人。18年には、初の欧州外の拠点となる日本支社を設立。



【ミハウ・トルヒムチュク氏】Solving Consultants社代表。2000年にポーランド・ワルシャワで金融・保険業界を対象としたデジタルイノベーションとビジネスコンサルティングを提供する同社を創業。現在は欧州、米国のほか、世界各国の保険会社や金融機関を支援している。従業員数は全世界で約600人。18年には、初の欧州外の拠点となる日本支社を設立。

### クラウドの利用状況

ガートナー社の調査によると、欧州全体でクラウドの利用はまだ18%ではあるが、その数字は確実に伸び続けている。非常に高い安全性・信頼性が求められる保険業界では、数年前まで、基幹システムのみをクラウド移行することを計画している。また、フランスの相互保険会社MAIFは、欧州およびフランスで初めて、Guidewire Cloudによる基幹業務システム導入の決定を発表した。レガシーシステム

の刷新のほか、ホワイトハルを活用した新たなパートナーシップの拡大などを見据えた大規模なビジネス変革を目指す。さらに欧州では、英国、ドイツ、フランスに代表されるようにインシユアテックの動きが活発だ。インシユアテック企業は、保険会社のようなレガシーシステムが足かせとなることなく、クラウド活用のけん引役としても過言ではない。北欧諸国は、他の欧州国に比較するとより早期からクラウド活用に積極的な姿勢を見せてきた。先EOIPAは、もともとデンマークの金融監督機関が他諸国に先立ち定めたクラウド利用の指針の原則を基準にしている。リサーチ専門のRader社による「クラウド成熟度指数」では、スウェーデン、フィンランドそしてノルウェーの公共機関および民間企業のクラウド利用度、そしてクラウド戦略の活用と効果的な運用ができていくかを成熟度として数値化している。クラウド成熟度の高さは、クラウドの利用範囲が広いということではなく、「何を」「どこに」使うかを適切に見極めクラウドの利点を生かしていることを指す。報告書によると、金融機関はどの産業よりもクラウド成熟度が高い。IT主導でサービス提供を行ってきた歴史が長く、そのベストプラクティスに基づいた戦略策定と運用をしているため、と分析されている。

クラウド導入の壁 当社のこれまでのクラウド移行プロジェクトの経験から、顧客のクラウド導入における懸念事項には共通するものがある。

①セキュリティとコンプライアンス…この点に関しては、以前と比較するとクラウド提供事業者側のセキュリティが向上している。重要なのは、組織として法令順守の観点から何をどこからクラウドに移行するかを慎重に吟味すること、そしてそれに適応できるサービス提供会社を正しく選択することだ。

### 進む規制の整備

2019年7月、欧州保険・企業年金監督局

(EIOPA)は、欧州者への業務委託に関する委員会のフィンテック・アクション・プランの一環として、市場参入企業に對して明確で透明な基準を確保すること、クラウド利用促進に一役買っている。

例えばドイツでは、BAFin(ドイツ連邦金融監督庁)が金融機関におけるクラウド利用に積極的な役割を果たしてきた。20年1月には、BSI(ドイツ連邦政府セキュリティ庁)が「クラウドコンピューティングコンプライアンス基準カタク(C5)」の最新の改訂版を発表し、BAFinもこれに追従する動きとなっている。この改訂版

には、19年に施行されたEUサイバーセキュリティ法の規制や要件の他、クラウドユーザー、プロバイダー、監査人の経験などが盛り込まれ、クラウド導入に欠かせない懸念事項であるセキュリティやコンプライアンスの問題をカバーする。また、ドイツ保険協会では、BSIやセキュリティ専門家、大手ソリューションプロバイダーと協力し、保険業に欠かせない強固なセキュリティ基盤を備えたTGIC(Trusted German Insurance Cloud)を開発した。この取り組みは、将来的にEU全体で金融機関のデジタル化を図るための共通基盤を構築するためのイニシアティブとしても注目されている。

最後に 今回のCOVID-19によるロックダウンは、クラウド需要にさらに追い風を吹かせることとなりそう。保険業界でも、現行のデジタル戦略に加え、さまざまな事態にも柔軟に機能するコミューニケーション手段や販売・マーケティングチャネルの見直しが行われることと予測される。また、スマートシティ構想が各国で進む中、保険業界もIoTのデータを利活用するため、クラウド利用はさらに広がることだろう。今後の論点は、クラウドが否かではなく、クラウドをどこからどのように導入していくかとなり、その点を見極めることが、クラウドの恩恵を受けるための核心となるだろう。