Sollers Consulting社

トルヒムチュク氏とウクレヤ氏に聞く
保険業界のデジタリゼーションを支援

保険会社向けコアシステムやビジネスプラットフォームを中心に金融・保険業界を対象としたデジタリゼーションとそれに伴うビジネスコンサルティングサービスを提供するSollersConsulting社は、2000年にポーランド・ワルシャワを拠点として事業を開始し、現在は英国、ドイツ、ポーランド、ブラジル、米国など欧州のみならず世界各国の保険会社や金融機関を支援しており、従業員数は全世界で約600人になる。例えば、欧州では、アリアンツ社、チューリッヒ社、エヌエヌ保険会社、ゼネラリ社等、多くの大手金融・保険セクターの企業のプロジェクトを手掛けてきた。数年間で急速に事業を拡大しており、2018年には日本とデンマークにも支社を設立するなどその勢いを加速させている。「ビジネスの専門知識と新しいテクノロジーを融合したサービスの提供が当社の強み」と話すミハウ・トルヒムチュク代表とシニア・マネージャー（日本担当）のジェゴシュ・ウクレヤ氏に、同社の事業内容や日本でのビジネス展開などについて聞いた。

トルヒムチュク氏（右）とウクレヤ氏

――主な事業内容と提供するサービスについて。

トルヒムチュク　当社では、①ビジネスアドバイザリーとITマルチチャネルソリューション②当社の独自商品であるオムニチャネル保険ポータル「RIFE」③アジャイルアプローチの導入支援―といったサービスを通じて、企業のデジタリゼーションとそれに伴うビジネス変革の実現をお手伝いしている。当社のバリューは、透明性、「Wealwaysdeliver―約束したものを常に提供する」という信念、グローバルな企業文化、そして顧客ファーストの精神といったものであり、また、プロジェクトにはアジャイル手法を用いている。これらの原則に基づき、当社のエキスパートたちは、高い品質、透明性と柔軟性を備えつつ、可能な限り迅速なプロジェクト達成を実現しており、また、常にクライアント企業との協働でプロジェクトを進めている。お客さまと一体になり、技術的なサポートだけでなく、当社の持っている知識やノウハウの共有を通じ、プロジェクト終了後にクライアントがシステムとアジャイルの運用を自立して行えるよう、徹底的な支援を行う。

――貴社の強みと課題は。

トルヒムチュク　当社の強みは、ビジネスの専門知識と新しいテクノロジー技術を融合したサービスの提供であり、特に、GuidewireSoftware社との強固なパートナーシップの下、同社製品に精通した専門特化チームを保有し、また、GuidewireClaimCenterにおいては、最速の実装実績を誇る。これまでに世界各国で30以上のGuidewire製品実装プロジェクトを成功に導いてきた。さらに、さまざまなパートナーとの幅広いネットワークにより、お客さまの要望や課題に応じ、多様にアプローチやサービスを適応させることができる。

専門知識と新たなテクノロジーの融合に強み

デジタル変革は、IT部門だけに焦点を当てた改革ではなく、ビジネスの改革を最終目的としている場合に成功する。その場合に初めて、階層的組織において企業文化の変革が可能となる。デジタリゼーションの最終目標は、顧客ファーストの視点を基本とした、統一されたビジョンを追求することであり、そのため、当社にとっては、クライアントが真に外に開けた企業へと変革を遂げる支援をすることが課題となる。

――日本でのビジネス展開について。

トルヒムチュク　日本の保険会社の多くが、業務効率化と顧客行動やニーズの変化に迅速に対応するために、デジタル化の取り組みを強化していることがうかがえる。また、高齢化社会の影響で、日本の保険会社は国外へも積極的に事業拡大を進めており、このような新たな市場の変化に対応するため、現代のニーズに合った柔軟なITインフラストラクチャーを模索している。外資系保険会社も同じく、インフラストラクチャーの近代化を目指しており、当社のコンサルティングでは、ベースとなるインフラ（ビジネス変革とコアシステムの実装）の確立と、デジタル面での成長（デジタル戦略×オムニチャネルソリューション）の両輪でお客さまをサポートする。この点で、当社は日本市場で大きなポテンシャンシャルがあると感じており、また、日本での事業展開を通じ、当社のエキスパートたちが日本の文化や商習慣などへの理解を深め、グローバルプロフェッショナルになるための素晴らしい機会だと考えている。今現在、日本のある大手グローバル保険会社でのプロジェクトが間もなくサービスインの予定であり、これら日本での経験を生かし、さらに多くの企業の支援ができることを願っている。

――日本の保険業界に対する印象は。

トルヒムチュク　日本のITインフラストラクチャーの特徴を二言でいうなら、メインフレームシステムが古いということ。それらは標準機能からかけ離れ、非常に複雑にカスタマイズされている。また、欧米諸国に比べるとアジャイルアプローチの浸透がやや遅れているように見える。保守的なウォーターフォール型のアプローチでは、顧客ニーズや常に進化する最新技術に迅速に対応するだけの俊敏性と柔軟性に限界があり、デジタリゼーション推進を困難にするだろう。

実は、日本の保険会社が抱えている問題は、当社がドイツで事業を開始した時に直面した問題と非常によく似ている。ドイツでも、時代遅れのコアシステムや保守的なウォーターフォールモデルが企業のデジタル変革の大きな足枷となっていた。また、それらのシステムは、企業独自で開発、カスタマイズされており、それらに関わった開発者たちは定年で間もなく会社を去ってしまうというような状況も見られた。

当社は、システム統合とアジャイルアプローチの両面でドイツの保険会社をサポートしてきた。私たちは、業界の古い慣習を「ディスラプト」し、クライアント企業と協働で大胆なビジネス変革を達成してきた。その道のりは非常に困難だったが、新しい商品やサービスの迅速な提供と、顧客ニーズへの柔軟な対応が可能となったことで、クライアント企業から高い評価を得ることができた。他国のモデルが日本の案件にそのまま適用できるわけではないが、これらドイツおよび欧州各国での成功を礎に、日本の保険業界のデジタル変革に貢献できるものと信じている。

――日本でのビジネスの鍵は。

トルヒムチュク　日本では、文化的および言語的な障壁がかなり高いことを認識している。名刺交換のやり方からビジネスにおけるネットワークの広げ方まで、欧州の慣習とは全く異なる。当社では、日本人のエキスパートも増員し、現地に根付いた事業活動が展開できるよう態勢を整えている。時には、クライアント企業側のプロジェクトメンバーの方を招き、ゲストスピーカーとして日本文化についてプレゼンしていただくなど、さまざまな方法で理解を深めるよう努力している。同時に、日本流のやり方に順応するだけではなく、当社が外資系企業として有するベストプラクティスをどのように融合することができるのかが、今後のビジネス展開に非常に重要な鍵となると考えている。

私たちは日本からブラジルに至るまで、世界各国でクライアントと協力させていただいている。そのため、私たちは現地の国の文化的背景と特異性に細心の注意を払っている。現在、当社では14の異なる国の出身者が働いている。このことは、社内にユニークで刺激的な職場環境を作り出している他、当社がグローバルに事業を行う上での有用な手掛かりと、その国についての貴重な洞察を与えてくれている。

――保険に関して最近注目しているトピックは。

トルヒムチュク　保険業界の企業がエコシステムをどのように構築すれば良いのか。また、ビッグデータと分析では、データドリブンのビジネスと言える保険業界で、データを最大限に活用する方法、および分析データをビジネスに適用する方法について注目している。この他、バンカシュランスとバンカシュランス領域のデジタル化にも関心を持っている。

――今後の計画・目標について。

トルヒムチュク　クライアント企業が真のデジタルリーダーになるための支援を行い、当社も一企業として成長を続け、業界でのプレゼンスを拡大する努力を続けていく。お客さまのニーズに最適なソリューションを提供するため、自社製品の開発にも力を注いでいきたい。

――日本の顧客に対するメッセージなどがあれば。

トルヒムチュク　これまでのクライアント企業の当社への信頼のおかげで、私たちは今、日本でのビジネス展開を行うことができている。まずは、そのことに心より感謝申し上げたい。多くの日本の保険関連企業は、テクノロジーを活用した新しいソリューションを模索しており、私たちは専門的なノウハウを駆使し、より多くの企業に貢献できることを楽しみにしている。

ウクレヤ　当社は、これまで多くの国で、クライアント企業からサービスの質の高さを認められてきた。アジリティとグローバルなプロジェクト経験をもって、日本の保険業界のデジタリゼーションに、クライアントと協働しながら支援できることを願っている。また、当社は、毎年、国際保険カンファレンス「InnovationinInsurance」を開催している。第7回目となる今年は1月に開催され、大盛況のうちに幕を閉じた。さまざまな国から約300人の専門家や経営者が集まり、革新的な技術を活用したビジネス変革に関する経験や知識を交換する貴重な機会として好評を頂いており、ポーランドの保険関連の会議では、最大の規模となった。来年は1月20日と21日の開催と予定しており、ぜひ、日本の保険業界の方々にも参加いただけることを願っている。