

CSRを通じた企業価値向上

▶ グループのCSR戦略

▶ 特集1：気候変動へ向けた取組み

▶ 特集2：介護・ヘルスケアの取組み

▶ 特集3：デジタル戦略

グループのCSR戦略

グループ経営理念

SOMPOホールディングスグループは、お客さまの視点ですべての価値判断を行い、保険を基盤としてさらに幅広い事業活動を通じ、お客さまの安心・安全・健康に資する最高品質のサービスをご提供し、社会に貢献します。

グループCSRビジョン

SOMPOホールディングスグループは、未来に向けた対話を通じてステークホルダーと積極的にかかわりあいながら、高い倫理観のもと国際的な行動規範を尊重し、気候変動や生物多様性などの環境問題、人権やダイバーシティ、地域社会への配慮などを自らの事業プロセスに積極的に組み込むとともに、社会に対して透明性の高い情報を積極的かつ公正に開示していきます。

また、常に一步先を見据えて、社会の安心・安全・健康に資する商品・サービスの提供をすることで、ソリューションプロバイダーとしてレジリエントで持続可能な社会の実現に貢献していきます。

▶ CSRの考え方

グループCSR重点課題

お客さまの「安心・安全・健康」に資する最高品質のサービスを提供し、社会に貢献するため、5つの重点課題を特定しました。また、重点課題に取り組むにあたって、当社グループの強みを活かすアプローチ方法として3つを特定しました。

5つの重点課題

1 防災・減災への取組み

2 健康・福祉への貢献

3 地球環境問題への対応

4 よりよいコミュニティ・社会づくり

5 ダイバーシティの推進・啓発

目指す姿

防災・減災に資する商品・サービスなどの提供やさまざまな組織との協働プロジェクトを展開し、人々が安心・安全に暮らせる社会の実現に貢献している。

質の高い介護・ヘルスケアサービスなどの提供や健康・福祉の増進に資するプロジェクトを展開し、あらゆる人々がよりよく生活できる社会の実現に貢献している。

気候変動への適応と緩和、生物多様性の保全などにバリューチェーンで対応し、新しいソリューションを提供することで、持続可能な社会の実現に貢献している。

社会貢献活動や地域の文化振興に資する活動などを通じ、ステークホルダーからもっとも信頼される企業グループとして、よりよいコミュニティ・社会の実現に貢献している。

基本的人権を尊重し、多様な個性を認め、ダイバーシティを推進することで、社員を含めたステークホルダーが活躍できる社会の実現に貢献している。

3つの重点アプローチ

- ① 金融機能やデジタル技術などを活かした革新的な商品・サービスの提供
- ② 人材育成を意識したNPO/NGOなどをはじめとするさまざまなステークホルダーとの連携
- ③ 継続的に支援し、培ってきた文化・芸術を通じた取組み

▶ グループCSR重点課題

価値創造プロセス

新たな価値を創造し、サステナブルな社会の実現を目指します。

当社グループはデジタル技術の活用や新たな事業・サービスの展開によって、既存のビジネスモデルやグループ全体の事業ポートフォリオの変革を進めます。

「安心・安全・健康のテーマパーク」へのトランスフォーメーションを通じて新たな価値を創造することで、レジリエントでサステナブルな社会の実現を目指します。

Sustainable Society

サステナブルな社会の実現 醸出する目標

- 変化するさまざまなリスクに対応する商品・サービスの提供を通じた安心・安全に暮らせる社会の実現
- 質の高い介護・ヘルスケアサービスの提供を通じたよりよく生活できる社会の実現
- 最先端のデジタル技術活用を通じた新たな「安心・安全・健康」の体験価値の創出
- 気候変動など環境問題の解決に資する商品・サービスの提供を通じた持続可能な社会の実現

Group Growth

グループの成長

「安心・安全・健康」のテーマパーク
お客様の幅広いライフステージや日常生活において「安心・安全・健康」を総合的にサポート

デジタルトランスフォーメーション

新たな事業への挑戦・事業間連携

敏捷かつ迅速な意思決定を可能にするガバナンス体制

社会的課題 / トレンド

気候変動等による自然災害の常態化

少子高齢化と人口減少

健康課題の増加

テクノロジーの進化とライフスタイルの多様化



特集 1 気候変動へ向けた取組み

深刻化する気候変動問題

頻発する自然災害や異常気象など、気候変動が社会に与える影響が広がっています。こうした状況のなか、2015年12月には国連気候変動枠組条約第21回締約国会議(COP21)においてパリ協定が採択されました。

2015年9月に発行された、世界で顕在化しているさまざまな社会的課題の解決に向けた国際合意である「持続可能な開発目標 (SDGs)」の目標13においても、「気候変動とその影響に立ち向かうため、緊急対策を取る」ことが掲げられており、さまざまな主体が協働して取り組むことが重要です。

これまで気候変動に関しては、温室効果ガスを削減し、気候変動の進行を「緩和」する取組みが主に進められてきました。しかしながら、これまで排出してきた温室効果ガスの影響は避けられないため、自然災害の増大、水資源の減少等の影響を低減し、気候変動へ「適応」する取組みの必要性が高まっています。特に、企業による適応の取組みや、先進国による途上国支援を加速していくことが求められています。

SOMPOホールディングスグループの気候変動への「適応」と「緩和」

気候変動による自然災害の増加は、当社グループの中核事業の一つである保険事業において、お支払いする保険金の増加、それに伴う保険料の上昇といった影響が生じる恐れがあり、安定して保険を提供することが難しくなる可能性があります。一方、このようなリスクに対する商品・サービスへのニーズの高まりは、新しい保険マーケットの創出や拡大につながる可能性があります。

当社グループは、「安心・安全・健康」を提供する企業グループとして、グループCSRビジョン、グループ環境ポリシー、グループCSR調達ポリシーを定め、気候変動への取組みに努めます。そのうえで、グループCSR重点課題3「地球環境問題への対応」に示しているとおり、気候変動への適応と緩和にバリューチェーン全体で対処し、新しいソリューションを提供することで、持続可能な社会の実現に貢献していきます。

- ▶ グループCSRビジョン
- ▶ グループCSR環境ポリシー
- ▶ グループCSR調達ポリシー
- ▶ グループCSR重点課題3「地球環境問題への対応」

当社グループの気候変動対策のあゆみ

気候変動の「緩和」について、当社グループでは、1997年に国内金融機関で初めてISO14001（環境マネジメントシステム）認証を取得以降、PDCAサイクルを通じた自社の省エネ・省資源の取組み、環境に配慮した調達などの取組みを展開しています。1998年には、自社での経験・ノウハウを活かし、グループ会社を通

じて、環境マネジメントシステム構築支援のためのコンサルティングサービスの提供をはじめました。温室効果ガス（GHG）排出量については、2013年に、排出量削減の中長期目標を設定しました。グループ全体で2020年までに2002年度比40%削減、2050年度までに70%削減を目指しています。

気候変動の「適応」については、業界内で先駆けて取組みを開始しており、2007年から、国際協力銀行（JBIC）などとともに、気候変動に対応するリスクファイナンス手法の研究を進めてきました。その成果を活かし、2010年から、タイ東北部において『天候インデックス保険』の提供を開始しています。現在は、対象地域をフィリピン、インドネシア、ミャンマーまで拡げ、2025年までに、東南アジアにおいて、3万軒の農家に『天候インデックス保険』を提供することを目標に取り組んでいます。また、気候変動により増加する自然災害へのリスク評価手法の開発を研究機関と連携して進めており、日本およびアジア諸国における洪水リスク評価モデルの開発など、新たなソリューションの提供に努めています。



天候インデックス保険 ヒアリングサーベイの様子（ミャンマー）

気候変動の適応に資する商品・サービスの具体的な取組み

当社グループの気候変動対策に資する商品・サービスの具体的な取組みについては、以下をご覧ください。

- ▶ 東南アジアでの天候インデックス保険の提供
- ▶ 「太平洋自然災害リスク保険パイロット・プログラム」立上げへの貢献とプログラムへの参加
- ▶ 日本およびアジア諸国における洪水リスク評価手法の開発
- ▶ 再生可能エネルギーの普及・拡大を後押しする保険商品の提供
- ▶ 日本の「エコファンド」の先駆けとして、S R I（社会的責任投資）ファンド普及・拡大へ取り組み

バリューチェーンを通じた気候変動の緩和策の具体的な取組み

バリューチェーンを通じた気候変動の緩和策の具体的な取組みは以下をご覧ください。

- ▶ バリューチェーンを通じた環境負荷の全体像と環境保全の取組み
- ▶ 取引先と連携した環境・社会的責任の取組み
- ▶ 全国に広がる代理店と連携した環境負荷低減の推進
- ▶ 紙使用量削減の取組み

研究活動を通じた社会へ向けた発信

当社グループでは、研究機関や行政機関と協働し、気候変動リスクなどに関する研究会を開催しています。また、その成果を活かし、適応の実践事例や適応策推進に向けた提言をまとめた書籍の出版や、市民向けのシンポジウムの開催など、気候変動問題の解決に資する情報を、社会へ広く発信しています。



『気候変動リスクとどう向き合うか - 企業・行政・市民の賢い適応』

気候変動の影響などにかかわる知見や課題、推進のための理論、豊富な実践事例や適応策の推進に向けた提言を掲載

気候変動対策へ向けたリーダーシップ

イニシアティブや国際会議を通じたリーダーシップ

気候変動問題を解決するには、さまざまな主体が連携して取り組むことが重要です。国内外のさまざまなイニシアティブや国際会議において気候変動対策が議論されるなか、当社グループは率先してイニシアティブなどに参画し、主導的役割を担うよう努めています。主な取組みを紹介します。

Caring for Climate

国連グローバル・コンパクト（UNGC）、国連環境計画（UNEP）、国連気候変動枠組条約（UNFCCC）が設立した気候変動への企業の役割向上を目指すイニシアティブ「Caring for Climate」において、損保ジャパン日本興亜CSR室シニア・アドバイザーの関正雄が運営委員会メンバーとなっています。



▶ Caring for Climate 

CDP

世界の機関投資家が、企業に気候変動への戦略や温室効果ガス排出量の公表を要請するプロジェクト「CDP」において、2005年から損保ジャパン日本興亜は機関投資家として参画しています。また、2016年には、気候変動に関するアンケートで、Aリストに選定され、国内外の金融機関で最高ランクを獲得しました。

▶ CDP 



国連気候変動枠組条約第22回締約国会議(COP22)への参画・発信

2016年11月にマラケシュで開催された気候変動枠組条約第22回締約国会議（COP22）のサイドイベントとして環境省が主催した、適応への日本企業の貢献に焦点を当てたセッションにおいて、損保ジャパン日本興亜CSR室シニア・アドバイザーの関正雄が登壇しました。また、COP22の会期中に開催されたCaring for ClimateのHigh-Level Meeting on Climate Changeに、運営委員会メンバーとして参画しました。



イニシアティブが発行するレポートでの掲載

東南アジアの天候インデックス保険の取組みは、以下のレポートで紹介されています。

SDG INDUSTRY MATRIX — 産業別SDG手引き — 金融サービス（国連グローバル・コンパクト、KPMG）



特集2 介護・ヘルスケアの取組み

SOMPOホールディングスグループは、「安心・安全・健康のテーマパーク」の実現を目指し、保険にとどまらない幅広い事業を展開しています。

なかでも、グループの新たな柱として「世界に誇れる豊かな長寿国日本」の実現を目指し、2015年度に介護事業に本格参入しました。急激に進展する高齢化社会において最高品質の介護・ヘルスケアサービスの提供を目指しています。また、国内生保事業では国民が健康になることを応援する「健康応援企業」への変革へチャレンジしており、さらには、当社グループ社員の健康維持・増進へ取り組むなど、グループをあげて介護・ヘルスケアの取組みにチャレンジしています。

対談： 介護・ヘルスケアの取組みの今後の課題と期待

川北氏には、2001年以来、当社のCSRコミュニケーションレポート「第三者意見」を毎年継続してお寄せいただいています。川北氏とともに、今後の介護・ヘルスケアの取組みの課題について共有しました。

1. 介護事業「現場ファースト」実現のためのチャレンジ



SOMPOホールディングス株式会社
 介護・ヘルスケア事業部長
 兼 SOMPOケアメッセージ株式会社
 SOMPOケアネクスト株式会社
 執行役員 CEO室長
 久米 康樹

IIHOE [人と組織と地球のための国際研究所]
 兼 ソシオ・マネジメント編集発行人
 川北 秀人氏

▼ 川北秀人氏プロフィール



久米 SOMPOケアグループは、高齢の方やそのご家族に対して、安心・安全・健康に資する最高品質の介護サービスのご提供を目指しています（「世界に誇れる豊かな長寿国日本」の実現に向けた介護事業）。現在、SOMPOケアグループは、基本方針として「一人ひとりの状態にあったケア（カスタムメイドケア）の実践」「人材育成とサービス品質の追求」「活力ある職場環境の実現」を掲げています。今後、高齢化が進み介護ニーズが高まる一方で、介護人材の供給が逼迫し、需給ギャップが拡大していくことが課題です。そこで、当社グループでは、採用力強化、人材育

成の強化、離職率改善に向けた取組みを進めています。特に現場力の向上と、それを支えるための「現場ファースト」をキーワードとしています。具体的には、経営陣が現場を訪問し、現場の声（課題）を汲み取り、現場での解決に向けたアドバイスを行う、現場で解決できないことは本社でスピード感をもって解決策を検討しフィードバックしていく取組みを始めています。

重要な課題である人材育成についてお話しします。人材育成を強化するため、「SOMPOケアユニバーシティ」を2017年7月に開設しました。ケア品質の向上に向けて従来型研修をさらに進化させるとともに、大学や専門教育機関と連携を行い、プログラムの充実をはかっていきます。将来的には当社グループの人材育成のみならず、介護事業の総合教育機関に育て上げることも視野に入れて機能強化を図っていきます。

また、活力ある職場づくりに関しては、「褒める文化」の企業風土を醸成するために、「ありがとうカード」を作成し職場のコミュニケーション強化に向けた取組みもはじめています。

川北 非常に重要な領域でのチャレンジですね。介護分野は人の採用がさらに難しくなっており、より長く働いてもらえる職場をつくるのが重要です。

「褒める文化」について、小さな提案を申し上げたいのは、「壁新聞」です。従業員だけでなく、ご利用者方や施設に出入するお取引先など、さまざまな方が閲覧できる場に掲示することで、「褒める文化」が浸透しやすいのではないのでしょうか。

また、対応に困っている従業員、悩んでいる従業員を助ける文化、つまり、現場で支えあう文化も、現場力につながるのではないのでしょうか。「感謝する」「褒める」ことは、その「行為」に対してではなく、お互いを「支え合う」姿勢や行為に対して行うことが、より有効だと考えます。

久米 つづいて、「ICT・デジタルの利活用」についてお話しします。SOMPOホールディングスグループが力を入れるデジタル分野、SOMPO Digital Labと共同し、介護分野において活用が期待できる技術を開発、研究しています。例えば、センサーを活用した見守り業務などの取組みを行っています。これは、ご利用者さまやご家族の皆さまに安心・安全を提供するとともに、従業員の生産性向上や働きやすさにもつながります。

川北 技術を有する様々な企業とのパートナーシップは重要ですね。今働いている方々に働き続けてもらうために、技術を導入するだけでなく、活用や改善を継続することがポイントです。

久米 人材の多様化の観点でお話しますと、介護事業においては外国人技能実習生制度などの規制緩和を受けて、今後、外国人介護スタッフの採用も検討していくことになります。

海外への事業展開も視野に、将来、各国で当社グループの介護事業展開の核となる人材の育成をめざし、こうした制度利用も進めていく予定です。

川北 外国籍をはじめとする多様な文化を持つ人々にとって、現場での育成のしぐみが非常に重要です。語学や文化だけでなく、日本の介護の現場で働き続けることができる人材を育成していくために、専門に取り組む団体とのパートナーシップも重要ですね。

介護業界は離職率の高さが課題に挙がるものの、離職の原因や傾向分析がまだ不足しています。そういった面でもぜひチャレンジしていただきたいです。

久米 原因分析については重要な課題と認識しています。引き続き対策を進めていきたいと思っています。

川北 また、これまでも大規模災害の際などに、人材が確保できないことがありました。特に非正規雇用の従業員が、家族の被災に伴って移動したり、保育が確保できないことなどから復職できないことが原因です。このため、従業員の家族に対するケアや支援をどのように充実させていくかも重要です。今後のSOMPOケアグループの介護事業に期待しています。

久米 ありがとうございます。「世界に誇れる豊かな長寿国日本」の実現に向けてチャレンジを続けます。



介護・ヘルスケア分野での「安心・安全・健康のテーマパーク」の実現



SOMPOホールディングス株式会社
経営企画部テーマパーク推進グループ
特命部長
鎮目 進一

IIHOE [人と組織と地球のための国際研究所]
兼 ソシオ・マネジメント編集発行人
川北 秀人氏

▼ 川北秀人氏プロフィール

鎮目 私たちの部門は、当社グループが掲げる「安心・安全・健康のテーマパークの実現」に向けて、テーマパークに必要な新事業やサービスの開発、事業間の連携を促すプラットフォームの構築やグループ全体の品質向上を担っています。

現在、特に、ヘルスケアや高齢者マーケットに注目し取り組んでおり、本日はそのお話をしたいと思えます。

具体的な取組みとしましては、働き方改革へ貢献するメンタルヘルスの取組み、Linkxに代表される健康寿命延伸へ寄与する取組み、安全な車社会への貢献を目的とした高齢の方への運転支援メニュー、豊かな長寿国日本への貢献を目指して、介護事業の品質向上に資する取組みを検討しています。

川北 働き方改革については、お客さまへ、メンタルヘルスに関する商品・サービスを提供することに加えて、その機能やツールの「使い方」を示すこと、つまり、コンサルテーションや、商品・サービスにより実現される効果を具体的に示すことが重要です。こういった日本でのノウハウは、今後、同様な状況が起こり得る東南アジアなど、グローバルにも活用できるでしょう。



健康寿命延伸に向けた取り組みでは、予防の観点や、リスクを先回りした提案が重要になりますね。どのようなことを考えていらっしゃいますか。

鎮目 現在、当社グループは、ビッグデータの活用、特にヘルスケアデータの収集に注目しています。国内生保事業、健康経営やメンタルヘルスに関するコンサルティング、介護事業で持つビッグデータは、若年層から高齢の方まで、ひとつなぎのデータが構築されると考えており、実現できる企業グループは稀だと思っています。それらのデータを蓄積してエビデンスを出し、お客さまにフィードバックすること、新たな提案を行うことを目指しています。これは大きなチャレンジだと思っています。

川北 おっしゃる通り、貴重なエビデンスになりますね。

高齢者への運転支援メニューについて、直近の75歳以上の女性の運転免許保有率は、わずか1割程度です。2025年には3割に近づくこと

予測されていますが、長期的にみると、比率がまた下がる時代もやってきます。このような未来を前提として、「自動車ユーザーに、より長く乗り続けてもらうこと」を支える仕組みづくりに、強く期待しています。

鎮目 運転免許を返納する要因としては、加齢、身体的な問題、認知症などが挙げられます。安全運転寿命の延伸については、お客さまの運転技術の診断などを通じて支援するとともに、各種データを活用して新たな視点を取り入れた安全運転支援の方法を検討しています。

川北 介護の取り組みについて伺わせてください。利用者は、同じ世代でも、経験や好みなど特性が異なると思いますが、ニーズに合わせてケアができることや、グループが行っている各々の取り組みが連動していることを示すことができると、価値が伝わりやすいのではないのでしょうか。

鎮目 介護の分野では、当社グループとしては、介護リフォームのご提案や、また、当社グループだけでなく、介護事業者の抱える課題などの解決に寄与する支援ができる仕組みを提供していきたいと考えています。

川北 事業を進める際には、パートナーシップが重要ですね。

鎮目 現在も様々な領域で多様なパートナーと協働しています。今後もその方針です。

川北 お客さまや社会にとって価値を示されながら、今後も発展されることを期待しています。

鎮目 貴重なコメントの数々を、ありがとうございました。



川北秀人氏プロフィール

IIHOE[人と組織と地球のための国際研究所]* 代表者 兼 ソシオ・マネジメント編集発行人
1987年に大学卒業後、株式会社リクルートに入社。国際採用・広報・営業支援などを担当し、1991年に退職。その後、国際青年交流NGOの日本代表や国会議員の政策担当秘書などを務め、94年にIIHOE設立。NPOや社会責任志向の企業のマネジメント、市民・事業者・行政などが総力を挙げて地域を守り抜く協働・総働の基盤づくり、企業のみならず、NPOや自治体における社会責任（CSR・NSR・LGSR）への取り組み推進を支援している。

* IIHOE：「地球上のすべての生命にとって、民主的で調和的な発展のために」を目的に1994年に設立されたNPO。

▶ <http://blog.canpan.info/iihoe/> （日本語のみ）

▶ 第三者意見

介護・ヘルスケアにかかわる主な取組事例

- ▶ 「世界に誇れる豊かな長寿国日本」の実現に向けた介護事業
- ▶ 認知症ケアの教育に「バーチャルリアリティ」を導入
- ▶ 【東京藝術大学×SOMPOホールディングス】Diversity on the Arts Project（愛称：DOOR）～「アート×福祉」による人材育成を通じた共生社会づくりへの貢献～
- ▶ サービス一体型商品『介護サポートプラン』の販売～「介護離職」防止を支援～
- ▶ お客さまとご家族の笑顔を応援する「介護応援サービス」と「健康・生活応援サービス」の提供
- ▶ 要介護1以上で介護一時金が受け取れる「介護一時金特約」
- ▶ 企業の健康づくりをサポート『健康経営推進支援サービス』の提供
- ▶ 健康サービスブランド「Linkx（リンククロス）」の立ち上げ
- ▶ 心と体の両面からヘルスケアをサポート。健康で活力ある社会の実現を目指し、超高齢社会にも対応
- ▶ メンタルヘルス対策により「ヘルシーカンパニーの実現」に貢献
- ▶ 社員の健康維持・増進の取組み
- ▶ 社会福祉の「活動と研究」を支える～（公財）損保ジャパン日本興亜福祉財団～

特集3 デジタル戦略

デジタル活用の重要テーマについて

当社グループにおけるデジタル戦略の取組みは、指数関数的に進化するデジタル技術の戦略的な活用を、グループの事業において集中的かつ飛躍的に進めることを目指すものと位置づけています。デジタル技術の進化は、保険会社の業務プロセスだけでなく、お客さま・ビジネスモデル・競争環境に大きな影響を及ぼすものであることから、以下の4つの分野に取り組んでいます。

1. 各事業部門における業務効率化

AI等の新たな技術を活用することで、従来人手がかかっていた業務における生産性の向上および効率化

2. デジタル技術を活用した新たなお客さま接点の構築

IoT（モノのインターネット）やセンサーを活用した顧客体験価値を向上させる商品およびサービスの開発

3. デジタルネイティブ向けのマーケティング

デジタル技術に慣れ親しんだ若年層に支持される商品およびサービスの開発

4. 新たなビジネスモデルの研究および開発

既存の事業領域とは一線を隠した発想・技術に基づくビジネスモデルの構築

SOMPO Digital Lab

【SOMPO Digital Lab Tokyo】では、当社グループのイノベーション促進のコントロールタワーとしての役割を担い、当社グループの各事業における研究開発を支援しています。



SOMPO Digital Lab
Tokyo



連携

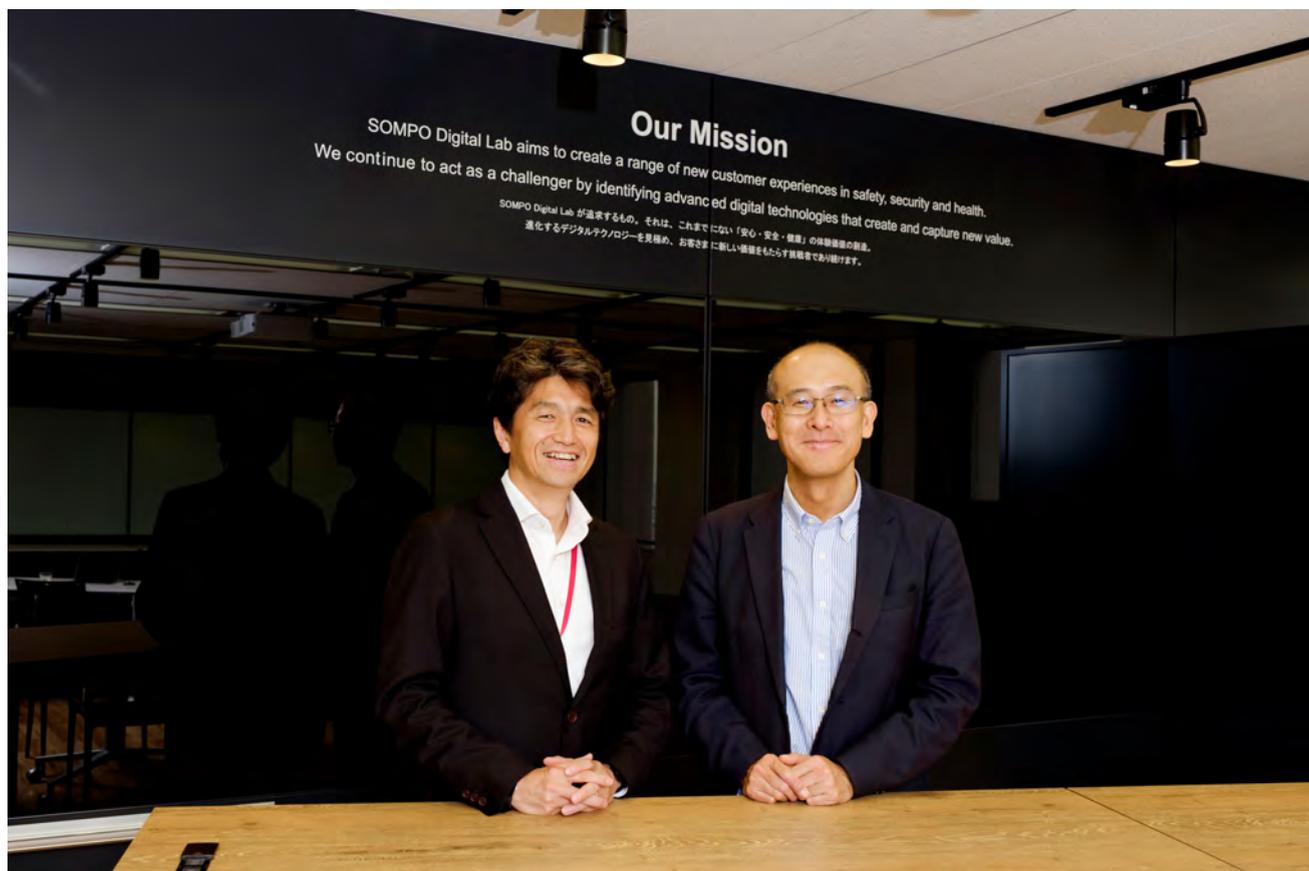


SOMPO Digital Lab
Silicon Valley

【SOMPO Digital Lab Silicon Valley】では、米国シリコンバレーにおいて最新のデジタルテクノロジーに関する情報収集や現地の有力企業等とのネットワークの構築を進めています。

▶ SOMPO Digital Lab 

対談： デジタル戦略の今後の課題と期待



SOMPOホールディングス株式会社
デジタル戦略部長
中島 正朝

IIHOE [人と組織と地球のための国際研究所]
兼 ソシオ・マネジメント編集発行人
川北 秀人氏

▼ 川北秀人氏プロフィール

川北氏には、2001年以来、当社のCSRコミュニケーションレポート「第三者意見」を毎年継続してお寄せいただいています。川北氏とともに、今後のデジタル戦略の課題について共有しました。

デジタル技術を通じてお客さまに新しい体験価値を提供する



中島 現在はビッグデータの時代で、デジタル化=今までわからなかったことがわかる革命の時代です。デジタル技術によってリスク細分が広がっており、これらのデータを駆使し、行動が把握されるようになります。

リスク細分化が進むと、リスクの小さなお客さまを優先的に選ぶ「チェリーピッキング」が起こりえますが、当社グループは「助け合い、共存」をこれからも大切にします。当社グループの目指す「安心・安全・健康」の実現は、得られたデータを単なる「ものさし」として使うのではなく、事故が起きないようにする

ソリューションとして駆使していきたいと思っています。

私たちはデジタル技術の進化を、お客さま、ビジネスモデル、競争環境を変える経営インパクトと捉えています。例えば、今後、生まれたときからデジタルに慣れ親しんでいる方々が、お客さまの中心となります。お客さまの変化に、どのように対応していくかが鍵を握ります。デジタル技術はあくまでも手段であり、これらを活用してお客さまにどのような新しい体験価値を提供できるかが重要です。保険事業であれば、万が一の際に保険金をお支払いするだけではなく、常日頃から、安心、安全を体感していただくことを目指しています。

また、私たちが、いかに賢いデジタル技術のユーザーになるかが重要です。実際に、当社グループの様々な事業プロセスでデジタル技術を活用しています。（主な取組み事例は「デジタル技術を活用した主な取組み事例」参照）

川北 今後は、デジタル技術を活用して、助け合いや相互扶助の仕組みや価値を、誰にどのように提供するかを、具体的に示す必要があると感じます。

高齢化が進む日本で、運転ができずに買物や通院に困難を抱える「移動難民」方々も、ドライブアシスト（運転支援）の技術向上によって、将来は簡単に移動できる時代になります。日本の技術が活用されて社会が発展するためには、技術の開発と活用をどのようにバックアップするかが鍵であり、保険はまさしく、バックアップできる仕組みで。保険を用いた「開発と活用を促す」ソリューションを、素早く、具体的に示されることが、今後さらに重要になると感じます。

また、お客さまにとって、デジタル技術によって何が進化したか、どういった価値が生まれたかを定量的に示されることで、社会に対するインパクトが伝わりやすくなり、お客さまが進化を体感できることにより、より選ばれ、広がっていくでしょう。

海外へ向けたサービス提供はいかがでしょうか。

中島 ここで生まれた顧客体験を世界へ、ということは課題のひとつです。様々な世界の事例を見てきましたが、途上国でのスマホ普及率などからもわかるように、デジタル技術の「活用」という面では先進国より途上国の方が進んでいるのではないかと感じます。

川北 おっしゃる通り、途上国での可能性は大きいですね。規制なども国によって異なります。日本でできなかったことも、世界で市場開拓できるかもしれません。

また、「お客さまが変わる」というユーザーの拡大をポジティブに受け止めて、コミュニケーションのスピードやツールの向上だけではなく、インターフェイスの向上もぜひお伝えいただきたいです。

中島 私たちは、お客さまの「体験」を重視しています。例えば、自動車の運転であれば、従来のドライブレコーダーは危険なときにアラームが鳴るといったアプローチでしたが、安全運転支援サービス『スマイリングロード』（「ビッグデータ解析やテレマティクス技術などを活用した安全運転支援」）では、「褒める」ということが重視されています。

川北 高齢の方や障がいをお持ちの方、外国の方など、多様な方々への配慮を行い、「インターフェイスのユニバーサルデザイン化」にも期待しています。

中島 検討していきたいと思います。本日はありがとうございました。



川北秀人氏プロフィール

IIHOE[人と組織と地球のための国際研究所]* 代表者 兼 ソシオ・マネジメント編集発行人
 1987年に大学卒業後、株式会社リクルートに入社。国際採用・広報・営業支援などを担当し、1991年に退職。その後、国際青年交流NGOの日本代表や国会議員の政策担当秘書などを務め、94年にIIHOE設立。NPOや社会責任志向の企業のマネジメント、市民・事業者・行政などが総力を挙げて地域を守り抜く協働・総働の基盤づくり、企業のみならず、NPOや自治体における社会責任（CSR・NSR・LGSR）への取り組み推進を支援している。

* IIHOE：「地球上のすべての生命にとって、民主的で調和的な発展のために」を目的に1994年に設立されたNPO。

▶ <http://blog.canpan.info/iihoe/>  （日本語のみ）

▶ 第三者意見

デジタル技術を活用した主な取り組み事例

- ▶ ビッグデータ解析やテレマティクス技術などを活用した安全運転支援
- ▶ 【国内初】スマートフォンを活用した「テレマティクス保険」の開発 ～安全運転で自動車保険を最大20%割引～
- ▶ もっと安心して、もっと楽しくクルマを運転できるIoTを活用した新たな自動車保険の提供
- ▶ 火災保険事故調査へのウェアラブル端末（スマートグラス）の導入

- ▶ 先端技術であるドローンの活用拡大 ～【業界初】国土交通省から日本全国における飛行許可を取得～ペー
- ▶ パレス申込書手続きの開始～ICTを活用し、お申し込みから最短2日で契約成立へ～
- ▶ ビッグデータ・AI活用人材の養成機関を設立～「Data Science BOOTCAMP」を開講～
- ▶ 保険金・給付金支払業務への「IBM Watson Explorer」の導入
- ▶ 高齢者をターゲットとした個人向けの安全運転支援サービス「DRIVING！」
- ▶ B3i（ブロックチェーン保険イニシアチブ）への参加
- ▶ 【日本初】ドローンを活用した超高層ビル街での災害対応実証実験の実施
- ▶ 米国シリコンバレーの研究機関等と自動車のAI・ロボティクス分野研究で提携 ～スタンフォード大学
附属の研究機関『CARS』およびインキュベーター『Comet Labs』とパートナー契約を締結～
- ▶ ビッグデータ・AI活用人材の養成機関を設立～「Data Science BOOTCAMP」を開講～
- ▶ 認知症ケアの教育に「バーチャルリアリティ」を導入