２０２０年１２月２４日
ＳＯＭＰＯホールディングス株式会社
損害保険ジャパン株式会社
Easysend Ltd.

お客様体験の改善と業務効率化を目的とした システム開発プラットフォームを導入

ＳＯＭＰＯホールディングス株式会社（グループＣＥＯ執行役社長：櫻田 謙悟、以下 「ＳＯＭＰＯホールディングス」）、損害保険ジャパン株式会社（取締役社長：西澤 敬二、以下「損保ジャパン」）、Easysend Ltd.（本社：イスラエル / CEO and Co-Founder：Tal Daskal、以下「Easysend」）は、Easysend が提供する「ノーコード・ローコードのシステム開発プラットフォーム」について、このたび損保ジャパンの海上保険の事故通知システムにおいて導入を決定しました。

１．Easysendの概要

Easysend は、主に保険会社や銀行などに対して、ノーコード・ローコード※1と言われるクラウドベースのシステム開発ソフトおよびこのプラットフォームを提供しています。欧州や米国の複数の保険会社やイスラエルの銀行へ導入されており、非常に短期間でのシステム開発を可能にしてきた実績があります。

本プラットフォームは、プログラミングの専門知識を必要とせず、システム開発者以外でもパーツ（ひな型）の直感的なドラッグアンドドロップ操作や簡易な設定をすることで、システムを迅速かつ容易に開発することができるものです。それにより、CX(カスタマーエクスペリエンス）の大幅な向上と、システム開発およびオペレーションのコストの削減が実現できます。お客様体験の改善と業務効率化のためのシステム開発を継続的に行うことにより、変化し続ける事業環境およびお客さまのニーズへの柔軟な対応が可能となります。

※1　プログラミング言語の知識を必要としないウェブサイト、スマートフォンなどのシステム開発

２．導入の背景・目的

昨今のデジタルトランスフォーメーション（DX）の進展、スマートフォンを始めとするデジタルデバイスの進化により、お客さまのニーズは多様化・複雑化し、変化も著しいことから、システム開発はよりスピーディーかつ継続的な改善が必要とされています。

ＳＯＭＰＯホールディングスと損保ジャパンはこうした環境下、より質の高いサービスを早期にお客さまに提供できるよう、ＳＯＭＰＯグループ全体の DX を推進する東京の SOMPO Digital Lab に加え、海外拠点である SOMPO Digital Lab Silicon Valley (CEO: Albert Chu, 以下「シリコンバレーラボ」)および SOMPO Digital Lab Tel Aviv (CEO:Yinnon Dolev, 以下「テルアビブラボ」)の３拠点で、様々なスタートアップを探索し、合同の実証実験を行いました。

シリコンバレーラボはデザインシンキングの知見から CX 改善に資するものかの検討を、テルアビブラボは主に Easysend の持つクラウドベースのシステム開発ソフトのテクノロジーの検討を主導しました。
今回、Easysendの「ノーコード・ローコードのシステム開発プラットフォーム」がCXの改善と業務効率化に資すると判断し、損保ジャパンにおいて導入を決定しました。

３．今後の取組み

損保ジャパンは、Easysendのプラットフォームを利用することで、まずは海上保険の事故通知に関する一部システムを開発し、その後、「スピード感のあるシステム開発」を通じてお客さまの多様なニーズに応えられるサービスを提供できるよう対象システムを順次拡大していきます。

【先行実施例】：　海上保険用の帳票
お客さまの保険金請求手続きからお支払いまでの迅速化と具体的な事故分析データの蓄積・活用を目的に以下の書類の標準化・電子化を図り、お客さま環境の変化に合わせた改善を継続してます。

・事故受付書類（スマートフォンで撮影した画像を含む）
・保険金請求書類

以上