

## DX推進の取組み

弊社ビジネス領域である金融機関・来店型ショップ等を通じた生命保険販売では、少子高齢化の進展や低金利環境の長期継続といった経営環境に加え、コロナ禍により「オンライン面談による保険募集」「ペーパーレスな保険申込手続き」「WEB完結型の保険申込み」などのデジタル化が加速しています。

そうした状況を踏まえて、弊社は、「リアルとネットの融合」をテーマの一つとして中期経営計画を策定し、デジタルに対応したお客さま・代理店サービスの拡充や業務改革・働き方改革を進めてまいりました。

2022年以降も、DX推進の取組みを継続し、お客さまに価値を感じていただける商品・サービスの提供に努めてまいります。

### 【これまでの取組み】

弊社は、社内外において下記取組みを進めてまいりました。引き続き取組みの充実を図ってまいります。

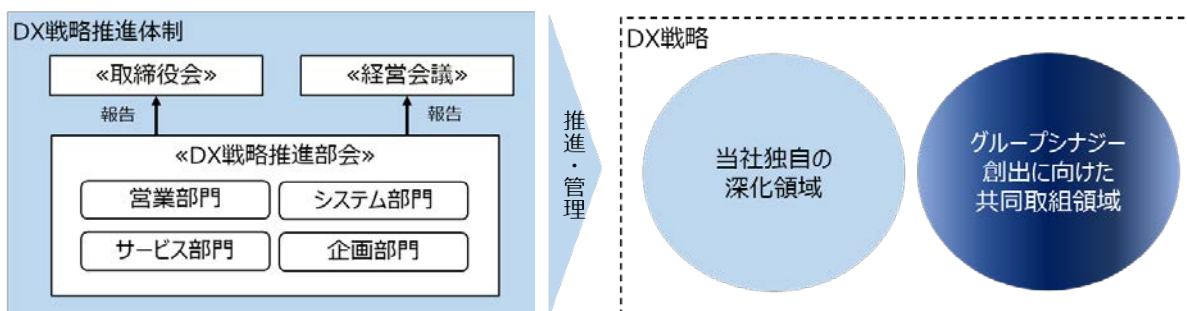
主な取組み	内容
1. 保険商品のインターネット申込み	<ul style="list-style-type: none"><li>2021年9月12日より、販売代理店を通じて「家計にやさしい終身医療」のインターネット申込みの取扱を開始しました。インターネット申込みでは、お申込プランの選択、健康状態等の告知、保険料のお支払方法の登録など、お申込に必要な手続きのすべてをインターネットで完結することができます。</li></ul>
2. お客さま向けインターネットサービスの拡充	<ul style="list-style-type: none"><li>クレジットカード変更やご家族登録制度への登録など収納・保全手続きにおけるインターネットサービスの改善・拡充を進めています。</li><li>Webサイト上で保険商品をご検討するお客さまのために、お手続きや操作方法を画面共有でサポートできる「コブラウザ技術」を導入しています。</li></ul>
3. 引受査定プロセスの自動化	<ul style="list-style-type: none"><li>すばやい引受査定判断により、お客さまがその場で保険の加入可否等が確認できるように、ペーパーレス申込手続きに「自動査定システム」を導入しています。</li></ul>

主な取組み	内容
4. 代理店向けリモート研修、研修動画コンテンツの充実	• Webコミュニケーションツールを活用したりリモート研修に加え、当社ホームページに代理店担当者向け専用サイトを設け、研修用の動画・資料を自由に視聴し学習できる「Web研修サービス」を実施しています。
5. 社内業務へのRPA活用	• 社内業務にRPAを活用することで、業務の自動処理化を進め、業務時間削減や業務効率化を推進しています。
6. テレワークに対応した社内態勢の整備	• Web会議サービスの活用や資料のペーパーレス化推進など社内業務を見直し、テレワークを前提とした社内態勢の整備を進めています。
7. 従業員のITリテラシー向上	• 従業員のITリテラシー向上のため、情報処理技術者試験などの資格取得の奨励やeラーニングによる研修を実施しています。

### 【今後の取組み】

弊社は、2021年8月に経営会議傘下にDX戦略推進部会を設置しました。

今後、弊社経営計画およびグループデジタルビジョンに基づき、DX戦略推進部会を中心として、全社横断的・長期的な視点から予算を含めた個別施策の進捗・管理やDX推進態勢の充実を図ってまいります。



主な取組み
<ul style="list-style-type: none"> <li>• クラウドなどの新技術やシステム資源を有効活用したシステム構築、およびシステム開発の効率化</li> <li>• デジタル人材の確保・育成、全社的なITリテラシーの向上</li> <li>• お客様情報のグループ共同利用の検討</li> <li>• 「お客様満足度」をKPIとしたお客様サービス関連の取組み成果の確認、およびDX推進に資するその他KPIの検討</li> </ul>

以上