

2020年9月23日

「デジタルトランスフォーメーション戦略 (DX@Aflac)」 の策定について

アフラック生命保険株式会社（代表取締役社長：古出 眞敏）は、この度、「デジタルトランスフォーメーション戦略 (DX@Aflac)」を策定しましたのでお知らせします。

当社は創業 50 周年を迎える 2024 年に向けて策定した「Aflac VISION2024」において、「生きる」を創るリーディングカンパニーへの飛躍を掲げ、今年 2 月には、その実現に向けて特に注力すべき経営戦略として「アフラック 中期経営戦略 (2020～2022 年)」を策定しました。

中期経営戦略では「新たなガバナンス態勢のもとでの機動的な業務運営の強化」「人財マネジメントに関する抜本的制度改革」「成長のためのイニシアチブ」「強固な財務基盤の維持と成長投資」を 4 つの柱とし、そのすべてに対してデジタルイノベーションを積極的に活用することとしています。

そして、現在、デジタル技術がもたらす環境変化と新型コロナウイルス感染症問題を契機としたニューノーマル（新常態）への移行に伴い、社会全体のデジタルトランスフォーメーション（以下、DX）はより一層加速し、人々の価値観の多様化や生活様式の変化が急速に進んでいます。

当社は、そうした環境下でも、中期経営戦略を着実に実行し、持続的成長に向けて当社のコアビジネスのさらなる成長と、保険の枠を超えた新たな価値の創出を実現していくために、当社独自の DX 戦略「DX@Aflac」を策定しました。

「DX@Aflac」の詳細は、別紙をご覧ください。

当社は、創業以来、脈々と受け継がれるコアバリュー（基本的価値観）に基づく DX 戦略「DX@Aflac」の推進を通して、「生きる」を創るリーディングカンパニーへの飛躍を遂げ、すべてのステークホルダーに対して新たな価値を提供していくことで、さらなる企業価値の向上を実現していきます。

アフラック生命保険株式会社

デジタルトランスフォーメーション戦略

(DX@Aflac)

2020年9月





DX戦略

目次

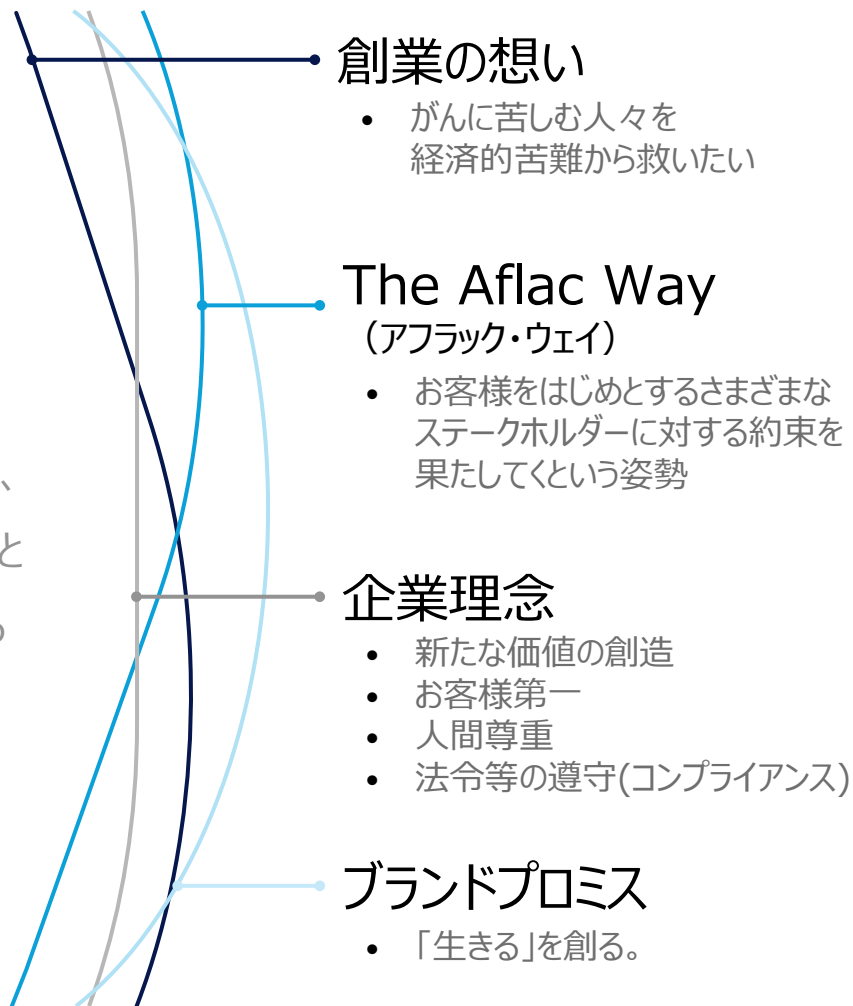
- 1. 当社におけるデジタルトランスフォーメーション¹⁾とは …… P2
- 2. 当社を取り巻く環境 …… P6
- 3. 当社のDX戦略 …… P7

1. 進化したデジタル技術を浸透させることで人々の生活をより良いものへと変革することを指し、2004年エリック・ストルターマン教授が提唱した概念である。以下DXとする。

1. 当社におけるデジタルトランスフォーメーション（DX）とは

当社は、「がんに苦しむ人々を経済的苦難から救いたい」という創業の想いや、企業理念に表されるコアバリュー(基本的価値観)に基づき、社会と共有できる価値(Shared Value)を創造(Create)していく企業経営(=CSV 経営)を実践することで、お客様、ビジネスパートナー、社員、株主、社会をはじめとするすべてのステークホルダーの期待に応える努力を続けてきました。

当社の
あらゆる活動の
指針となるものは、
創業以来、脈々と
受け継がれている
コアバリューです



コアバリューに基づく
CSV経営を実践し、
5大ステークホルダーに
価値を提供する

1. 当社におけるデジタルトランスフォーメーション（DX）とは

デジタル技術がもたらす環境変化とニューノーマルへの移行を契機に、ステークホルダーを取り巻く社会全体のデジタル化・オンライン化が一層加速しており、人々の価値観の多様化や生活様式の変化が急速に進んでいます。このような環境下においても持続的に成長するため、当社は、コアバリューに基づいたDXを推進することで、柔軟かつ機動的にステークホルダーの期待に応え、新たな価値を提供する必要があります。



お客様

お客様への提案や、手続きに関する高品質なサービスを創出し、いつでもどこでもストレスなく、お客様一人ひとりの体験価値を向上させる



ビジネスパートナー

お客様ニーズを的確に把握し、ビジネスパートナーにシームレスに共有することやお客様とビジネスパートナー間のコミュニケーションを円滑にすることを支援する



社員

多様な人財が自律的に働き、最大限の力を発揮できる環境の実現とともに、役職員の健康・安全の確保に最大限に配慮した業務運営を行う



株主

健全で持続的な成長に加え、デジタルによる環境経営の推進やイノベーション企業文化の醸成に積極的に取り組むことで、持続的に企業価値を向上させる



社会

エッセンシャルワークの継続等を通して、お客様本位の業務運営を継続的に実践するとともに、新たな価値を提供する社会的使命を果たす

1. 当社におけるデジタルトランスフォーメーション（DX）とは

当社の中期経営戦略（2020～2022年）に掲げる下記4つの戦略の実行にあたっては、デジタルテクノロジーやデータサイエンスを積極的に活用していきます。

DXの推進によってAflac VISION2024の実現に貢献します

4つの戦略

デジタルイノベーションの活用

1. 新たなガバナンス態勢のもとでの機動的な業務運営の強化
2. 人財マネジメントに関する抜本的制度改革
3. 成長のためのイニシアチブ
4. 強固な財務基盤の維持と成長投資

Aflac VISION2024

「生きる」を創るリーディングカンパニー

2024

2020



1. 当社におけるデジタルトランスフォーメーション（DX）とは

当社は、コアバリューに基づくDX推進により、コアビジネスである「生きるための保険」のリーダーとして、お客様にとって価値ある商品・サービスの提供をデジタルテクノロジーで実現していきます。また、社会の変化に対応する新たなビジネス領域においても、デジタルテクノロジーを活用し、保険サービスと保険以外のサービスを連携することで、保険の枠を超えた新たな価値を創造します。

こうした取り組みを通して、「生きる」を創るリーディングカンパニーへの飛躍を遂げ、さらなる企業価値の向上を実現していきます。

コアバリューに基づくDX推進

コアビジネスの領域

お客様のニーズを捉えた
新たな商品・サービスを
デジタルテクノロジーで実現する

新たな領域

デジタルテクノロジーを活用し、
保険サービスと保険以外のサービスを
連携することで、保険の枠を超えた
新たな価値を創造する

「生きる」を創るリーディングカンパニーへの飛躍を遂げ、
さらなる企業価値の向上に貢献する

2. 当社を取り巻く環境

デジタル技術がもたらす環境変化とニューノーマルへの移行を契機に、社会全体のDXがより一層加速し、人々の価値観の多様化や生活様式の変化が急速に進んでいます。



デジタル技術の進化が、人々の生活や企業の競争環境に抜本的な変化をもたらす

- AI¹⁾、ロボット²⁾、AR³⁾/VR⁴⁾の支援による、新しい働き方の実現
- IoT⁵⁾、ロボットと、パッチ⁶⁾/体内埋め込みチップ⁷⁾により収集したバイタルデータ⁸⁾を組み合わせた、新たな健康・医療サービスの創造 等



新型コロナウイルス感染症問題を契機とした、ニューノーマルへの移行

- 感染拡大が懸念される中、経済・社会活動に様々な制約
- 人々の価値観・行動に大きな影響、変化が発生
- デジタル化・オンライン化、データの積極的な活用が加速⁹⁾

このような環境を見据えて、当社では、中期経営戦略の実行にあたってデジタル技術やデータサイエンスを積極的に活用してまいります。

1. Artificial Intelligenceの略称で、「人工知能」と訳される。人の知的活動の一部をソフトウェアにより人工的に再現する技術のこと。
2. センサー、知能・制御系、駆動系の3つの要素技術を有する、知能化した機械システムのこと。
3. Augmented Realityの略称で、「拡張現実」のこと。現実世界にCG等で作るデジタル情報を加える技術のこと。
4. Virtual Realityの略称で、「仮想現実」のこと。人工的に作られた仮想空間を現実かのように体感させる技術のこと。
5. Internet of thingsの略称で、モノがインターネットに繋がらゆる情報が収集できること。

6. 衣服等に縫い付けることでウェアラブルデバイスの機能を付加できるデバイスのこと。
7. 生物学的に安全な素材でできたマイクロチップであり、生体データの送受信を行うことができる。
8. 人体から取得できる生体情報のこと。
9. 日本政府は「経済財政運営と改革の基本方針2020」(令和2年7月17日 閣議決定)の中で、社会全体のDXをニューノーマルの原動力として位置づけている。

3. 当社のDX戦略（全体像）

価値創出

コアビジネスの領域

1 ファイテック/
インシュアテック¹⁾



2 UI/UX²⁾
(顧客体験)の進化



3 データ
利活用



4 システム開発
プロセスの自動化




5 エコシステム³⁾の
構築




基盤


6 オペレーション
プラットフォーム⁴⁾の構築



7 データ分析基盤の強化




8 シンプルかつ柔軟性のある
ITアーキテクチャ⁵⁾の実現



組織

9 DX戦略実行の専門組織設置/
機能横断的なDX実行体制



人財

10 DX推進に向けた
文化の醸成



11 DXを推進する
人財の育成



管理

12 お客様評価・自己評価によるDX戦略達成状況のモニタリング



DX戦略の推進に際しての投資方針

DX推進態勢

1. 金融(Finance) / 保険(Insurance)と技術(Technology)を組み合わせた造語。新技術を用いた、新しいサービスや新しい業務フローのこと。
2. ユーザーインターフェイス(利用者接点)、ユーザーエクスペリエンス(利用者体験)の略。顧客がサービスを目にし、手に触れることで得られる体験の総称のこと。
3. 複数の企業やサービスが相互に連携し、単体では成しえない新しい価値を創出した統合システムや統合サービスによる収益構造体のこと。

4. 新しいIT技術を用いることにより、効率化や自動化された業務運用環境のこと。
5. ITシステムの構造のこと。柔軟でシンプルな構造にすることで、サービスの拡充が容易で迅速になり、肥大化するシステム開発費も抑えることが可能。

3. 当社のDX戦略（価値創出：コアビジネスの領域・新たな領域）



1 フィンテック/インシュアテック

フィンテック企業との協業によるオープンイノベーション、AI等のデジタルテクノロジーを活用したデジタルイノベーションを通じて、お客様サービスの向上と業務の効率化を実現します。

2 UI/UX(顧客体験)の進化

お客様接点において、デジタルテクノロジーを活用し、一貫性をもった体験価値を提供することでお客様の抱える悩みをスピーディに改善します。

3 データ利活用

AIを活用したデータ分析、AIを用いて構築した予測モデルの適用により、お客様へ最適なタイミングで商品・サービスを提供します。

4 システム開発プロセスの自動化

開発プロセスにおけるテストからリリースまでの人的作業を自動化し、システム開発の高速化とシステム品質の向上を実現します。質の高いサービスを迅速かつ高頻度に提供します。



5 エコシステムの構築

さまざまな協業先とのパートナーシップにより、保険の枠を超えた新たなサービスを提供します。

3. 当社のDX戦略（DX推進態勢：基盤・組織・人財）



6 オペレーションプラットフォームの構築

多様な働き方を支え、業務の効率化と自動化を実現する業務基盤を構築します。

7 データ分析基盤の強化

AIを活用したデータ分析を可能とする次世代データ分析基盤を構築します。

8 シンプルかつ柔軟性のあるITアーキテクチャの実現

保守性、拡張性、機敏性、またプラットフォームに依存しない可搬性に優れたシステムを構築します。



9 DX戦略実行の専門組織設置 / 機能横断的なDX実行体制

デジタル技術の活用を専門とする組織を設置し、アジャイル型の業務プロセスと体制を整備します。¹⁾



10 DX推進に向けた文化の醸成

全役職員のDX意識改革と行動変容を実現します。

11 DXを推進する人財の育成

専門性を有するチームを組成し、DX人財を育成します。

1. 全社の推進体制はp11を参照

3. 当社のDX戦略（DX推進態勢：管理、投資方針）



12 お客様評価・自己評価によるDX戦略達成状況のモニタリング

定期的にお客様評価と自己評価を行い改善していくことで、効率的かつ効果的にDXを推進します。

	KGI ¹⁾	現数値
戦略実行により生じた効果を評価する指標	お客様満足度 ²⁾	65.2% ³⁾
戦略に定められた計画の進捗を評価する指標	デジタル接点数 ²⁾	—



DX戦略の推進に際しての投資方針

DX戦略は当社の最重点戦略の一つであることから、予算策定や期中の予算再配分のプロセスにおいて投資対効果予測に基づき必要な資源配分を適切に行うとともに、投資対効果実績のモニタリングを強化していきます。

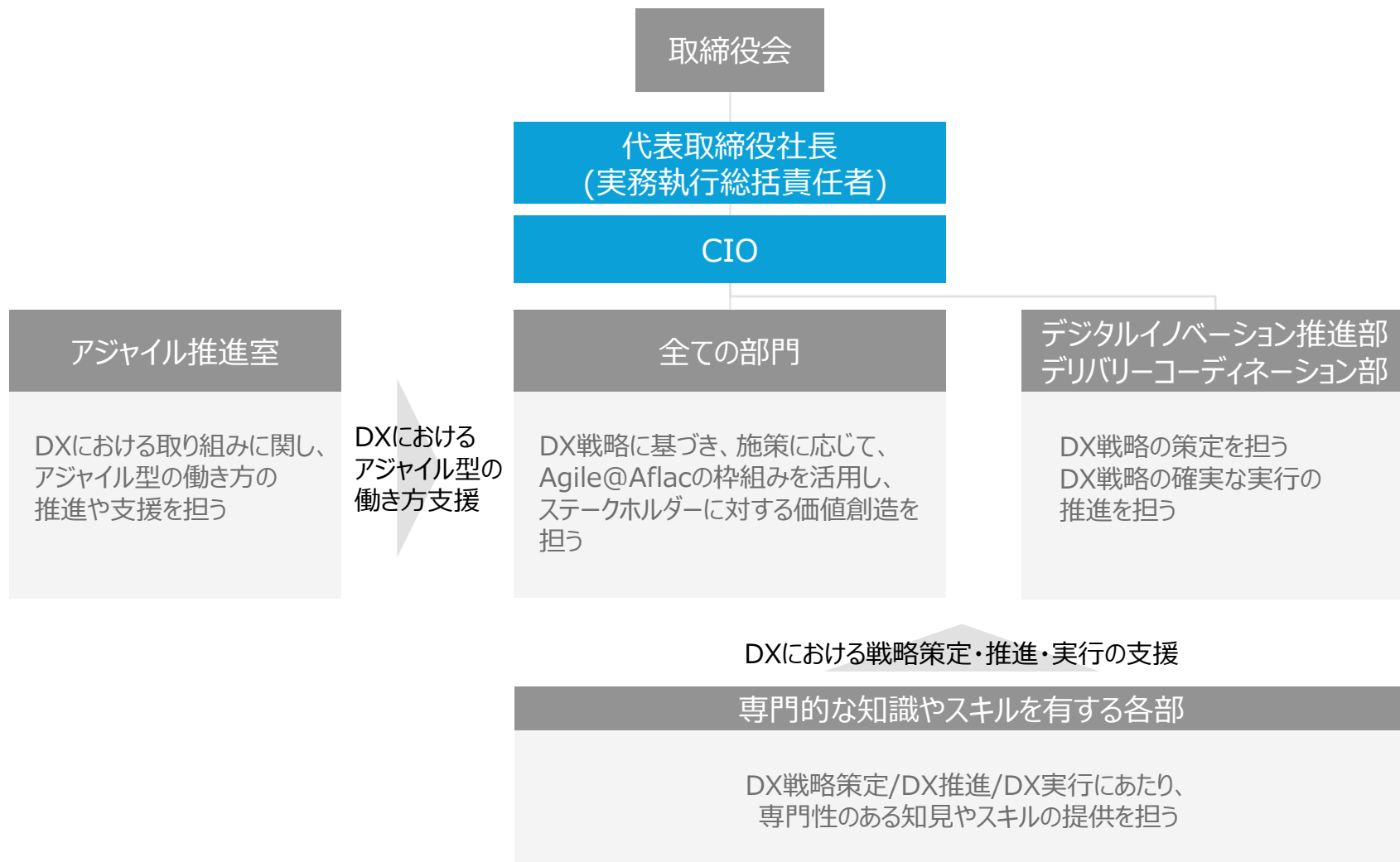
また、DX戦略の推進に際しての投資に必要な予算を最大限確保するために、固定費の削減を実施し、IT投資全体でコストをコントロールします。

1. Key Goal Indicatorの略称であり、「重要目標達成指標」と訳される。企業の経営戦略やビジネス戦略を達成するために何をもってゴールとみなすのかとする指標のこと。
2. 「フィンテック/インシュアテック」、「UI/UX（顧客体験）の進化」、「データ利活用」、「システム開発プロセスの自動化」、「エコシステムの構築」、「グループ会社であるデータサイエンス会社による新たな価値創造」の実行と紐づく指標である。
3. お客様満足度調査の実施による。（実施時期：2019年11月、方法：郵送調査、対象：ご契約者）
「非常に満足」「まあ満足」「どちらともいえない」「やや不満」「非常に不満」の5択で回答を行い、「非常に満足(10.8%)」「まあ満足(54.4%)」の回答者を満足層と定義。

3. 当社のDX戦略（推進体制）

当社は、代表取締役社長を実務執行総括責任者¹⁾として配置、CIO(チーフ・インフォメーション・オフィサー)がDX推進および実行をリードする体制でDX戦略を推進します。

代表取締役社長は、DX戦略の推進および実行等のDXに関する実務の執行を総括します。



1. 「情報処理の促進に関する法律施行規則及び中小企業信用保険法施行規則の一部を改正する省令」(経済産業省令第四十八号) において定める、戦略の推進等の実務の執行を総括する責任者を指す。