

# 保険ビジネスプラットフォーム

## 組込型保険ソリューション

顧客と企業とサービスと  
シームレスでつながり  
あらたな保険ビジネス創出へ



# 変化し続ける保険ビジネスに 次世代プラットフォームという選択肢を提供します

「保険」は、人々のウェルビーイング、企業の事業継続、社会の安心安全を脅かすリスクに対する備えであり、社会生活のセーフティネットとしての役割を担う金融サービスです。

このように社会に根付いたビジネスは、社会の変化に対して機敏にかつ柔軟に対応しなければなりません。いま、次々と新たな脅威や社会課題が顕在化する中で、保険業に求められる役割もまた変容し、使命を果たすためには企業自らを変革することが求められています。

私たちは、社会課題解決を目指し変革に踏み出す一端として、保険業のみならず、様々なサービス業に新たなビジネスモデルの創出を促す「保険ビジネスプラットフォーム」をご提案します。3つの提言の中から、皆様ご自身の課題と、その解決へ向かう道筋を見つけていただけたら幸いです。

Suggestion 1

## 保険ビジネスの変化 その足音を聴く

P.3

Suggestion 2

## 私たちが目指す次世代保険ビジネス

P.6

Suggestion 3

## 保険で強化する顧客とのつながり

P.10

1

# 保険ビジネスの変化 その足音を聴く

顧客の期待、社会の要請に応えるために。  
ビジネス環境の変化を捉えて、その中から  
自社が置かれている現在地と課題を見出し、  
変革ポイントを明らかにします。



# 保険を取り巻く環境の変化

## 社会・経済・顧客の変化に応える「これから」の保険ビジネスとは

近年、世界を襲った脅威を思い起こしてみてください。相次ぐ自然災害、パンデミック、不安定な国際情勢、サイバー犯罪の増加など、リスクが増大し深刻化しています。

その事実を受けて、保険業界は損失に対する補償・保障だけでなく、リスクの軽減や予防を視野に入れ、ビジネスを再定義し、構造をリデザインする「変革」へ向けて動き始めています。

顧客の期待に応える方法を模索しながら、少子高齢化の影響や揺れ動く経済動向に対処し、社会のサステナビリティを追求する。いくつもの課題に向き合う保険会社の経営は、難しい舵取りを求められています。加えて、進化し続ける生成AIなどの先端技術や、膨らみ続けるデータをどのように活用するか、テクノロジーの側面からの課題も迫ってきています。



# 経営課題を変革のチャンスに変える

## 保険業界の変容×各企業の経営課題から変革の道筋を見出す

保険業界全体が変わろうとしているトレンドから少し視点を移して、自社が目下抱える課題を見直してみましょう。多くの企業に共通する課題の起点は、ビジネスの運営を支える業務システムの中に入り、連鎖しています。例えば、社内の各種データが散在する状況では、迅速かつ適切な経営判断が妨げられ、ガバナンスに綻びが生じる恐れもあります。一方、情報が日々変化するデジタル化社会に応じて社内外のあらゆるデータがリアルタイムかつシームレスに連携する基盤の整備が進むと、人材の確保、ビジネスの付加価値や新たな顧客体験の向上につながっていきます。本ホワイトペーパーでは、顧客志向を捉えた統制のとれた安定的な経営の先に広がる、新たなビジネスモデル創出に焦点を当て、そのポイントを紐解いていきます。

商品・競争領域の変化



募集・販売チャネルの変化



業務・ITの変化



多くの保険会社が抱える経営課題

IT/DX人材の確保

ビジネスの付加価値向上

顧客志向の戦略立案

顧客体験の向上

ガバナンスの強化

3X (Transformation) : 保険会社に求められる3つの変革

既存ビジネスの業務DX

新たなビジネスモデルの創出

システム・データ基盤のモダナイズ

## 私たちが目指す 次世代保険ビジネス

変革は、「ありたい姿」を明確にすることから始まります。富士通は、お客様とともに変革の先にある「次世代保険ビジネス」のビジョンを描き、その実現を目指して伴走します。



# 次世代保険ビジネスの目指す姿

## 保険の世界を広げ、社会にポジティブなインパクトを

次世代に向けた変革を、目まぐるしく変化するデジタル化社会の視点で捉えてみましょう。顧客接点の多様化が進み、顧客のライフサイクル・インサイトに合ったサービスが生み出されるまで醸成された市場は、一方で新たなリスクを抱えているともいえます。そこで注目されるのが、組込型保険（Embedded Insurance）です。

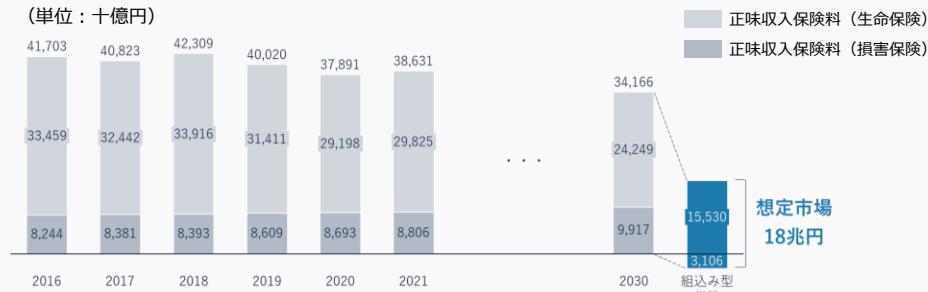
自社の商品やサービスの中に「保険」をプラスし提供するサービスです。既に旅行保険や電化製品の修理保険など定着し、消費のEC化率の高まりもあり、

年平均成長率70%で拡大しています<sup>注1</sup>。私たちは、様々な業種・データがリアルタイムに連携する保険ビジネスのプラットフォームを確立し、付帯サービスの強化やAIなどのデジタル技術の活用により顧客体験の向上を図り、新たなビジネスモデルの創出を目指します。

### 組込型保険の市場予測（日本）

世界では従来型の保険の一部も組込型保険に置き換わると予測され、日本でも組込型保険による従来型保険の置き換えや潜在需要の捕捉が同様に進んだ場合、2030年の国内市場規模は約18兆円と予測されています<sup>注2</sup>。

（単位：十億円）



注1 Forbes (2020/8/3) 「Uber's Departure From Financial Services:

A Speed Bump On The Path To Embedded Finance」、Lightyear Capital予測値

注2 生命保険協会「生命保険の動向（2022年版）」、日本損害保険協会「日本の損害保険-ファクトブック」

### 社会にもたらすインパクト

- 保険加入チャネルの多様化
- 保険手続きの簡易化
- 誰もが保険を採択できる
- 新たな保険商品やパーソナライズされたサービス体験の享受

保険加入へのハードルを下げ、リスクに対し誰も取り残されることのない社会を目指す

# ビジネスモデル創出に向けた3つの観点

## 新たなビジネスモデルの創出



### 1 SX推進による社会課題の解決

保険とは様々なリスクへの備えです。誰も取り残さない、持続可能な世界に向けてサステナビリティ・トランسفォーメーション（SX）を推進し、社会課題解決を目指します。

### 2 マーケットインの戦略立案

市場データと自社保有の顧客データを分析し、顧客視点から付加価値を捉え、サービスを提供します。あわせて企業や組織のクロスインダストリー活性化も目指します。

### 3 競争領域への投資のシフト

社会全体でのエコシステムの構築と活用を推進し、さらなるビジネス成長に向けて、新たなサービス・顧客体験を提供する新・競争領域へ、投資をシフトします。

# チャレンジ目標達成へ 富士通のアプローチ

## 実効性あるサービスと先端技術を携えてチャレンジに伴走

次世代保険ビジネスの実現へ、変革の方向を定めたら、まず何から着手すればよいでしょうか。私たちは、将来的なデータ連携を視野に入れ、SoR/SoE/Sol\*を総合的に変革すべきと考えます。目的別に、実効性・信頼性・持続性を備えたソリューション・サービスを提供し、イノベーティブなテクノロジーを掛け合わせて、保険業・サービス業の皆様のチャレンジを支援します。

「保険ビジネスプラットフォーム」は、顧客接点強化のSoEのソリューションに位置づけられ、既存ビジネスと組込型保険の掛け合わせにより、競争領域へのビジネス拡大を推進します。

\*SoE (System of Engagement) : 顧客や取引先との接点を強化する情報系システム

SoR (System of Records) : データを正確かつ効率的に記録・蓄積する基幹系システム

Sol (System of Insight) : マーケティングや経営判断等のインサイトとなるデータを探査・分析するシステム

### 1 SX推進による社会課題の解決

保険ビジネスプラットフォーム

### Embedded Insurance

保険ビジネスプラットフォーム  
-組込型保険ソリューション-

### 2 マーケットインの戦略立案

SoE

顧客接点  
強化

データ連携・共有

### 3 競争領域への投資のシフト

#### SAP for Insurance

保険ビジネス向け世界標準業務システム日本版  
Fujitsu Cloud for Insurance Japan Edition

#### InfoOne-V (Per Te)

少額短期保険ビジネス向け業務システム

SoR

SoE  
Sol

#### 5 Key Technologies

5つの重点技術領域の先端技術を  
保険ビジネスへ実装し顧客体験の向上を推進

Conversing  
Technology

Data &  
Security

AI

Network  
Computing

# 3

## 保険で強化する 顧客とのつながり

企業変革を加速させるために。

企業間・サービス間におけるリアルタイムの  
データ連携と、新たなサービス、新たな顧客体験の  
提供を目指して、「保険ビジネスプラットフォーム」の  
活用をご提案します。

# 保険ビジネスプラットフォームのコンセプト

## Overview

### 保険会社とサービス事業者をシームレスにつなぎ、組込型保険を実現するSaaS型プラットフォーム

「保険ビジネスプラットフォーム」は、組込型保険ビジネスを実現する、保険業および様々なサービス業向けのSaaS型ソリューションです。保険機能提供をソリューションの根幹とし、サービス事業者と顧客、保険会社をシームレスに“つなぐ”機能を有します。



#### 保険業務基盤と3つの連携



サービス事業者

保険業とサービス業を接続し  
顧客接点の拡大や  
利便性を向上

業務連携基盤

プラットフォーマー  
連携

クロス  
インダストリー  
連携

マーケットイン  
連携

保険機能と富士通の業務サービスの連携で  
新たな提供形態や商品を創出

保険会社



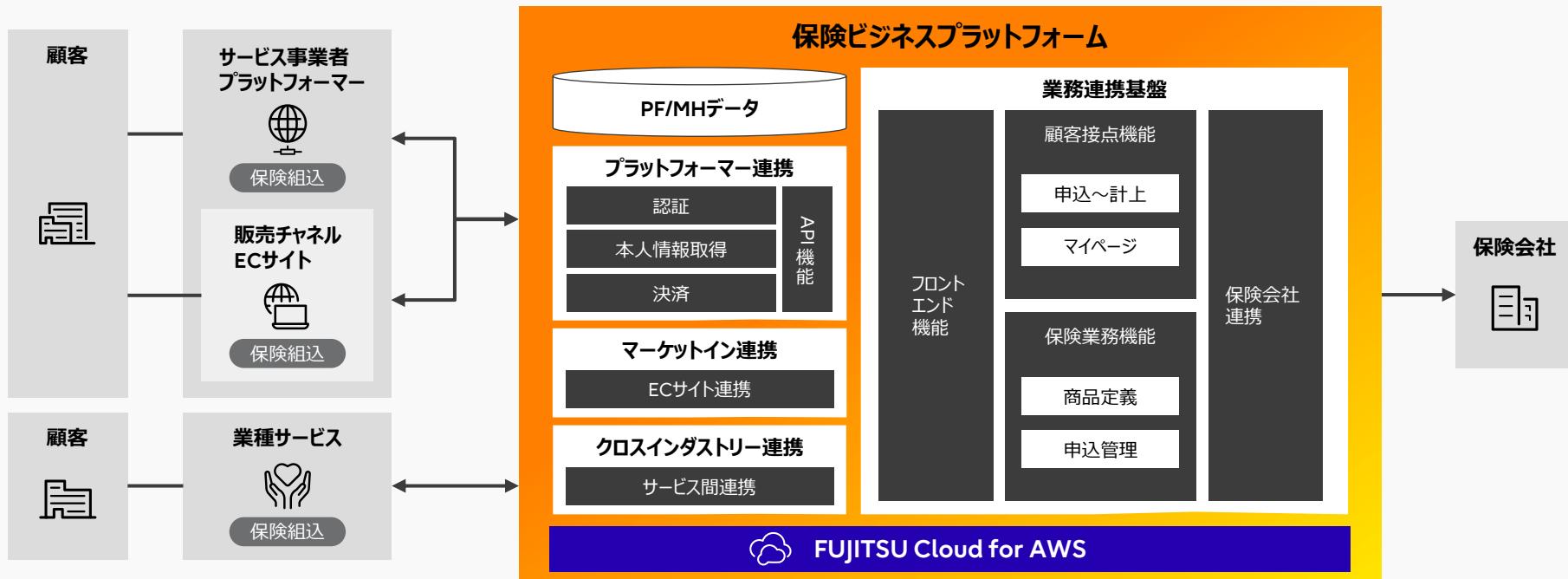
ECサイトに連携する  
マーケットイン型保険機能を提供

商品定義を行うだけで保険商品を提供  
(各連携を支える基盤として保険業務機能[申込～計上]を有する)

# 保険ビジネスプラットフォームの機能

Functions

顧客接点機能、保険業務機能により、販売チャネルから保険会社の連携をSaaS型で提供



# 保険ビジネスプラットフォームが提供する価値

## Benefits

### 新たな顧客接点によるライフサイクルに合わせた新たなビジネスモデルの創出

主ビジネスに付加価値となる組込型保険をどう取り込んでいけばよいのでしょうか。多くの企業はインフラ構築にかかる時間とコストの障壁が立ちふさがるかもしれません。保険ビジネスプラットフォームは、保険業務機能、販売チャネル、保険会社と連携するSaaS型のソリューションです。スマートスタートで簡単に組込型保険にチャレンジできるため、保険会社は大きな投資をすることなく事業拡大が図れます。また、金融業のライセンスをもたない業種の事業者は、手軽に手続き完了できるシンプルな保険で、顧客エンゲージメント向上や競争力強化が図れます。

保険ビジネスプラットフォームでは、事業の根幹に「カスタマーサクセス」を位置づけています。様々な業種の事業者や保険会社に伴走し、それぞれのビジネス成功に導くために支援します。

#### For 保険会社

豊富なチャネル接続モジュールを提供

- ▶ 保険商品の定義のみで各種チャネルへの早期展開

保険業界に対する業種ノウハウや技術力

- ▶ 貴社システムフォーマットに適した変換・連携

富士通のリソースを最大限に活用した業種サービスとの連動

- ▶ クロスインダストリーによるチャネル開拓・サービスの提供

#### For サービス事業者

貴社の商品・サービスに親和する保険・補償を提供

- ▶ 当該商品やサービスの競争力・顧客満足度の向上

当該保険補償の販売に際し保険会社との連携を支援

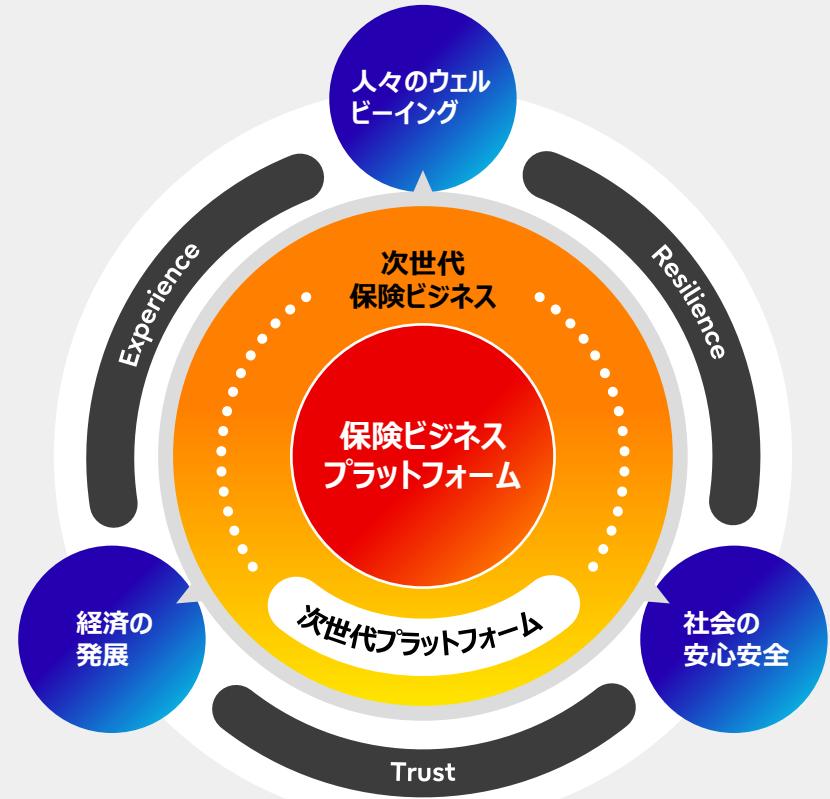
- ▶ クロスセル・アップセルによる新たな収入源の創出

富士通のリソースを最大限に活用した業種サービスとの連動

- ▶ クロスインダストリーによるチャネル開拓・サービスの提供

もっと豊かで、  
ずっと安心な未来社会へ

次世代プラットフォームから、  
新しい保険が動き出します



# 富士通株式会社

〒211-8588 神奈川県川崎市中原区上小田中4-1-1

電話：044-777-1111（代表）

## お問い合わせ・ご相談

### ・富士通コンタクトライン

0120-933-200 受付時間：9:00～12:00および13:00～17:30（土・日・祝日・当社指定の休業日を除く）

### ・Webお問い合わせフォーム

<https://contactline.jp.fujitsu.com/contactform/csque32401/335293/>

記載されている製品名などの固有名詞は、各社の商標または登録商標です。  
本誌の一部または全編を許可なく複写、複製、転載することを禁じます。