**CUS-19** 

### 「朝日生命×AWS」 生保の次世代プラットフォーム構築

諸橋 武 朝日生命保険相互会社 執行役員(デジタル戦略企画部 担当)



#### I. 朝日生命の概要

- 1. 朝日生命グループの概要
- 2. 保険関係業績の状況
- 3. 新中期経営計画 「Advance ~The road to 2030~」
- 4. DX戦略

#### Ⅱ. クラウド移行への決断

- 1. これまでのシステム概要
- 2. 現行システムの課題
- 3. なぜアマゾン ウェブ サービス (AWS)か?

#### Ⅲ. 次世代プラットフォームの概要

- 1. プラットフォーム戦略
- 2. 情報システム戦略子会社 "インフォテクノ朝日"
- 3. AWS移行の課題と方向性
- 4. 開発体制
- 5. AWS利用ガイドラインの策定
- 6. ロードマップ
- 7. 全体構成

#### IV. 今後の展開

#### (2021年3月末現在)

創業	1888年3月1日						
経営理念	「まごころの奉仕」						
代表取締役社長	木村 博紀						
総資産	5兆5,394億円						
お客様数	個人:256万名 企業:4万社						
拠点 & 従業員数	本社 (四谷本社、多摩本社) 支社 : 58支社 営業所 : 575営業所 営業職員数 : 14,002名 職員数 : 4,047名 ※2021年4月1日現在						

















2022年 オリコン顧客満足度®調査 介護保険商品/認知症保険商品ランキング 総合1位

#### 企業ビジョン

#### 一人ひとりの"生きる"を支える

保険グループ戦略の遂行を通じて企業ビジョンの実現に貢献

保険グループ 戦略

- ・お客様満足の向上を通じたお客様数の増大
- ・各社の強みの発揮をベースとした「保険グループ利益の最大化」

各社	この強みを発揮した 事業推進		ポジシ	ョニング					
	子来正医	マーケット	ブランドイメージ	商品・サービス	チャネル展開				
	朝日生命	高付加価値な商品・ 対面サービスを望む層	<ul><li>✓ 伝統的</li><li>✓ 安心</li><li>✓ 高付加価値</li></ul>	高付加価値な商品・サービス	営業職員			法人向け 代理店	
							海外事業		
	***・**・******************************	比較検討層 非対面志向層	<ul><li>✓ 新しい</li><li>✓ 便利</li><li>✓ リーズナブル</li></ul>	シンプル・ リーズナブル な商品	保険 ショップ	訪問型プロ代理店	テレマーケティング	ネット・ 通販	
							نهنز	4.0	
	<b>学</b> 保険相談サロン		FLP	NHS	F.E.A		Man to human  K I S H A  PORATION	Life PARTNERS	

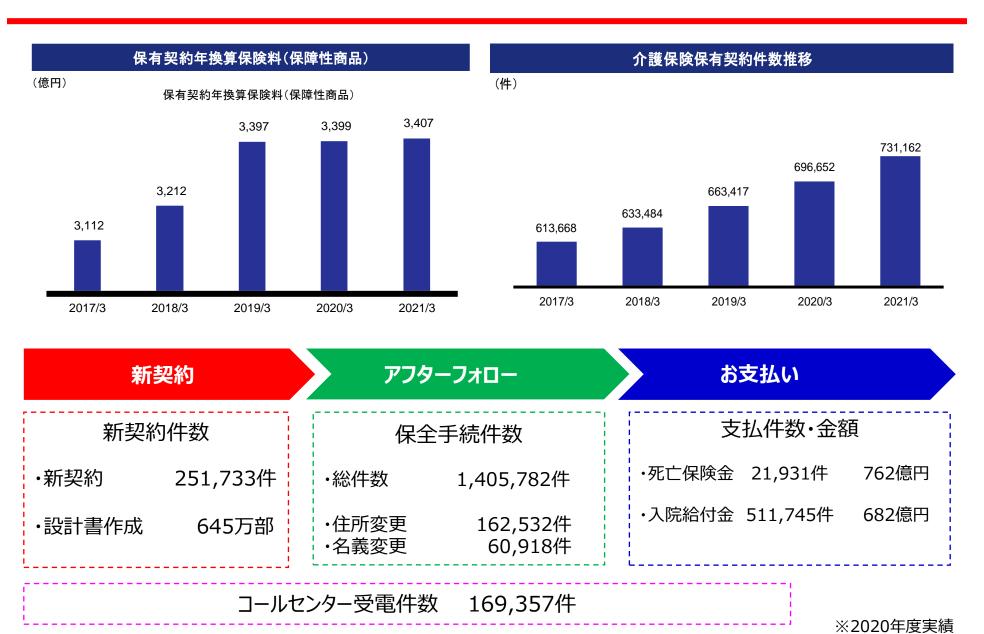
各社の強み×領域でシナジー施策を策定

グループシナジーの 発揮に向けた3つの基軸

トップライン向上

オペレーション変革

新たな挑戦



※抜粋 新中期経営計画「Advance ~The road to 2030~」

◆ 中期経営計画のもとで、DX戦略は当社の成長を加速させる位置づけとして設定

<2030年の当社のありたい姿>

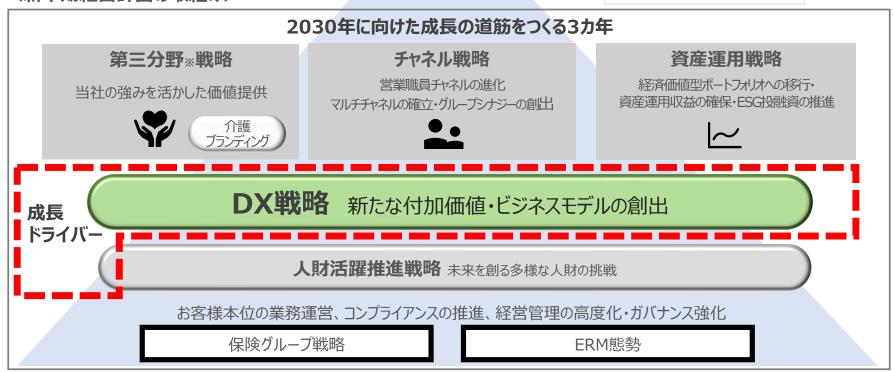
一人ひとりの"生きる"を支える <企業ビジョン>

人生100年時代を迎え、生命保険事業を通じて、社会の課題解決に貢献する会社、お客様の"生きる"を支え続ける会社

<新中期経営計画の取組み>

サステナビリティ経営

SUSTAINABLE GALS



※第三分野: 生命保険(第一分野)と損害保険(第二分野)の中間に位置する保険のことで、医療保険、がん保険、介護保険等を指す

#### DX推進の目的

お客様への新たな付加価値の提供

新たなビジネスモデルの創出

経済産業省 「**DX認定事業者」** 認定取得(2021.3)

#### 新たなシステム基盤を活用した3つの革新(DXの推進策)

#### チャネルの革新

- □営業職員活動のデジタル化・高度化
- □デジタルを活用したお客様との接点強化
- □朝日生命グループ全体でお客様情報を 統合管理

#### 商品・サービスの革新

- ロDeNAグループとの協業により、早期治療を サポートする保障を提供
- □東京大学との共同研究等の成果に基づ商品提供
- ロ全てのお客様がWeb上でセルフ手続き可能

#### 業務運営の革新

- ロコミュニケーションツールによる働き方改革
- ロデジタル技術を活用した**社内業務の 抜本的な効率化促進**

#### DX推進に向けたシステム基盤の変革

デバイス革新

データドリブン

AI活用

コミュニケーションツール

高速モバイル通信

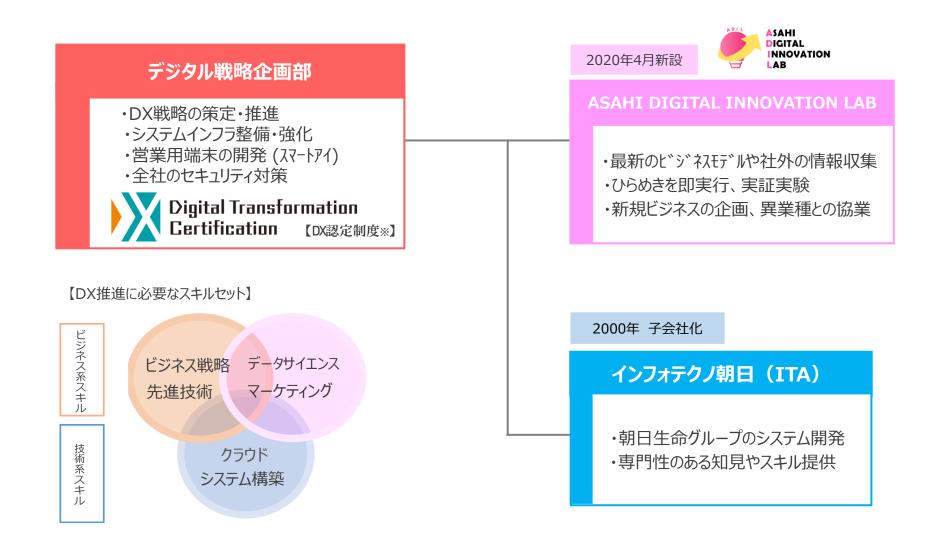
ブロトラスト対策

#### 統合顧客基盤

□ 朝日生命グループのお客様情報を統合的に管理する基盤の構築

#### 次世代プラットフォーム

□ クラウドサービスを活用した新たなシステム基盤・API連携機能の構築



※DX認定制度:これまでのデジタル技術の活用取組みが評価され、2021年3月に経済産業省より認定取得

現在 2018年 2024年1月 2030年

事務職員

ペーパレス化、手続きの電子化等により 現場事務を削減し営業職員の育成にシフト

営業職員

全ての手続きを電子化し、営業用端末を 常時携行する営業活動へ刷新

#### く目指す姿>

営業職員チャネルの強みである、きめ細やかな サービス(リアル)を、デジタルの力で補完していく

前営業用端末



現営業用端末



営職 DΧ

次期営業用端末



スマートフォン



#### [Smart Up!] プロジェクト

- 営業所キャッシュレス化
- ・保全セルフ化
- ・本社へ事務集約

#### 「常時携行による活動刷新」

- ・手続きの電子化 (申込・保全手続き等のペーパレス化)
- ・カメラ機能を使用した自動データ入力
- ・決済端末の導入による手続き簡素化

#### 「デジタルの進化によるお客様接点の変革」

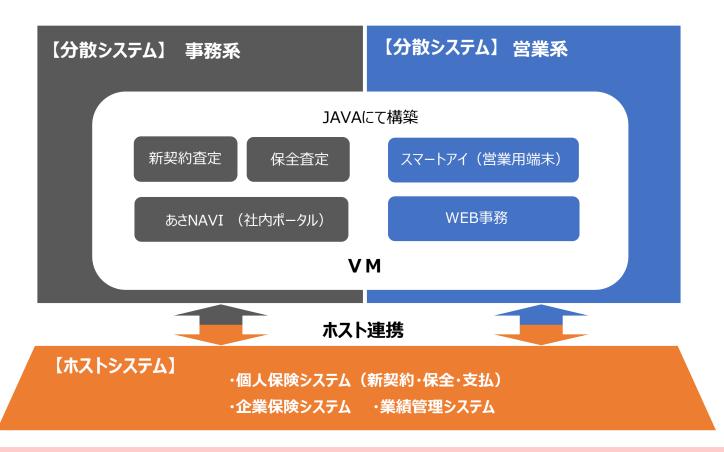
- ①『対面』でのプレゼン・手続き機能を大幅拡張
- ②営業職員任せにしない活動データのデジタル化
- ③スマホ等を使用したデバイスに依存しない接点確保
- ④『非対面』での面談による提案機会の増大

業務の効率化

営業職員活動のデジタル化

#### 従前より、朝日生命は以下のITガバナンスに基づき、ホスト・分散システムを構築し、ホスト連携で構成

- ①個人保険システム等の基幹系システムは、堅牢性の観点からホストシステムで構築
- ②営業系や事務系は、新規のIT技術を効率的に構築する観点から分散システムで構築
- ⇒それぞれを極力、同一システム基盤で構成



# の事業課題

#### 約5年周期のサーバリプレイス

- > 定期的に大きな投資
- 戦略的な案件への投資が 限定的に

#### 厳格なキャパシティチェック

- 事業規模の拡大に柔軟に 対応できない
- 最大利用量の開発コスト

#### 開発期間の長期化

▶ サーバ納品、構築のリードタ イムで全体が長期化

# クラウドでは

- ▶ ハードウェアの更改が不要
- より戦略的な案件へ投資 をシフト
- ▶ マネージドサービスの活用に よりミドルウェア層の運用・ 保守も不要に
- ▶ オートスケーリングによる 弾力性のある基盤
- 利用頻度に応じた柔軟な システムコスト設定
- WEB操作のみで迅速な サーバ構築
- 開発期間の短縮と戦略全 体への柔軟な対応

#### ①新規ビジネスへの対応

異業種との提携や新たな ビジネスへ対応できるサービ スが充実していること

#### ②高度なセキュリティ

生命保険事業はお客様の 個人情報に加え、傷病歴 などのセンシティブな情報を 扱うため"絶対に"情報漏 洩があってはならない

#### ③高可用性

万が一のときに、お客様へ 迅速に保険金をお支払い する必要があり、そのための システムが停止してはならな

#### 4 自システムとの親和性

当社の複数のインフラ環境 に対応できる移行性を備え ていること

#### AWSでは

- □ 200を超える豊富な サービス
- 機械学習、AI、VR・ AR、IoT等の幅広い 領域をカバー
- □ セキュリティに関する 充実したサービス
- □ 第三者認証による 厳格なコンプライアン
- □ 地形リスクの低い土 地にデータセンターを 分散配置
- □ マルチAZ、マルチリー ジョンの高可用性構 成のオプション
- ☐ Linux、Windows などの様々なOSに 対応
- DBもOracleから オープンソースまで豊 富な種類をカバー



■ クラウド事業の世界シェアNo1

Amazonビジネスの実績 日本国政府の導入実績

#### 次世代プラットフォームはAWSに

#### 朝日生命の「次世代プラットフォーム」

"攻め"と"守り"の領域の双方を有機的に連携し、より良い価値を提供できる基盤に

攻めの領域(AWS)

業務システム (お客様接点)

3

SaaS その他オープン 機能とデータの 双方向連携



守りの領域(オンプレミス)

ホスト メインフレーム

オープン(一部)

- 今後、保守切れを迎えるオープン系システム、および新規に開発するオープン系システムは、 クラウド化を第一義に検討 ⇒**クラウドファーストの原則**
- とりわけ、お客様接点(チャネル)である営業支援、WEB申込、コールセンターシステムなどの 2 "攻めの領域"は、より良いサービスをいつでも・迅速にお届けするために戦略的にAWSへシフト

事前に十分な**アセスメント(移行性評価)**を行い、

- ・社外に持ち出せない重要情報(マイナンバー等)を管理するシステム
- ・物理的な遠隔ロケーションによるネットワーク遅延が懸念されるシステム などの要件に該当する場合はオンプレミスでの更改・構築の選択肢も残す
- 当社の生命保険事業の"基幹"である契約管理システムは安定性・堅牢性を重視し、 当面はホストメインフレームで維持するが、迅速・柔軟にデータ連携可能なAPI連携基盤を構築 ⇒クラウド環境とのハイブリッド戦略

#### ☆インフォテクノ朝日 におけるクラウドの取組み

#### 中期経営計画 (2022~)

お客様と朝日生命グループをシステムで「ツナグ」会社、活躍する人財を輩出する会社



"お客様"×「ツナガル」



"朝日生命グループ"×「ツナガル」



"ICT"×「ツナガル」



"社員"×「ツナガル」

- お客様を意識した業務運営の実践
- お客様ニーズの把握に向けた I C T やデータの活用
- 朝日生命グループへの段階的な役割拡大
- 役割拡大を見据えた社員数の増大
- I T A 社員自らが担う領域への集中と外部リソースの積極活用
- 開発力・運用力の強化
- 人財活躍に向けた取組みの更なる推進
- 働き方改革の更なる推進

#### ITAのDX戦略

- ▶ 朝日生命のDX戦略に向けた長期視点でのビジネス変革の検討
- ➤ AWS移行の推進、開発・運用体制の整備、柔軟性の高いシステム構造の実現
- ▶ クラウドを活用したデータ収集、分析、提供にかかる役割の準備
- ▶ 攻めの領域(AWS)への社員の集中配置
- ▶ 朝日生命グループのDXの推進を支える人財の育成と増大

#### 課題解決の方向性

### 課題

#### 従来の組織体制では対応困難

- ・異なる技術や考え方が要求される
- ・AWS基盤全体のシステム体制の改革が必要

#### ①CCOE(Cloud Center of Excellence)の組成

- ⇒知識・ノウハウの集約、全体牽引、設計支援
- ②AWS利用ガイドラインの作成
- ⇒全社クラウド利用・開発の標準化
- ③AWSプロフェッショナルサービスの活用
- ⇒クラウド文化の普及、ガイドラインの検証の網羅性を確保

#### 課題

#### クラウド活用の専門スキルが不足

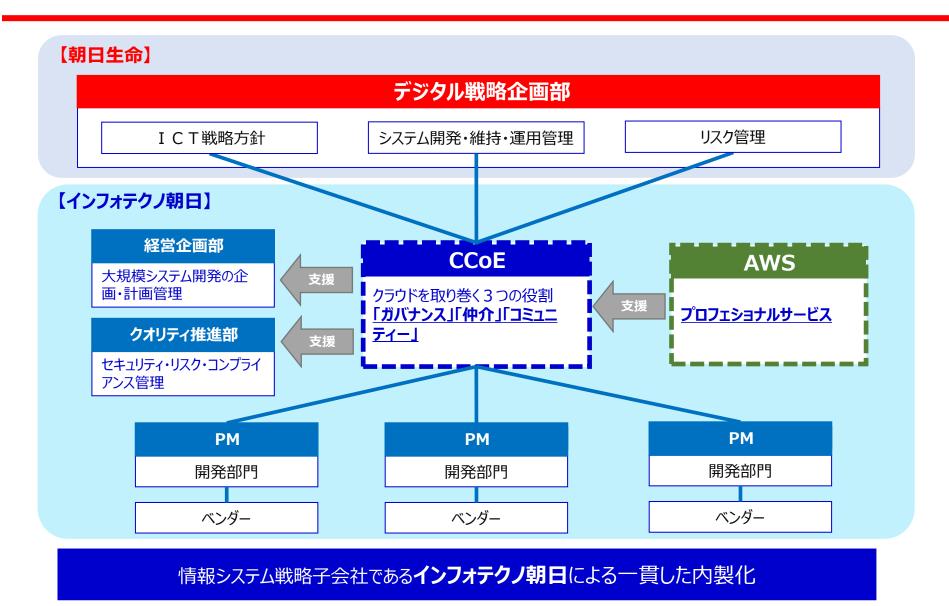
- ・AWSによる支援が不可欠
- ・インフォテクノ朝日の教育体制の構築

- 1)知見を持つベンダーと協働・ノウハウ吸収
- ②AWSによる教育支援
- ③インフォテクノ朝日による教育体制の整備

#### 課

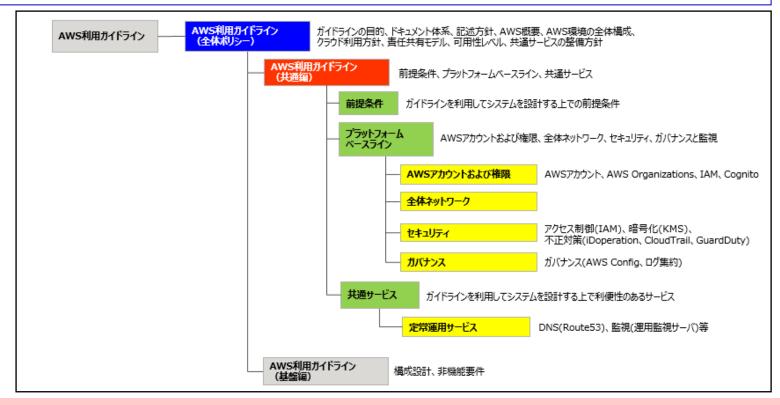
#### DX投資計画への対応

- ・従量課金が原則
- ・ビジネス拡大による将来の金額推移が不透明
- ①リザーブドインスタンス等の割引制度の積極活用
- ②継続的にPDCAを回すことでコストを適正化

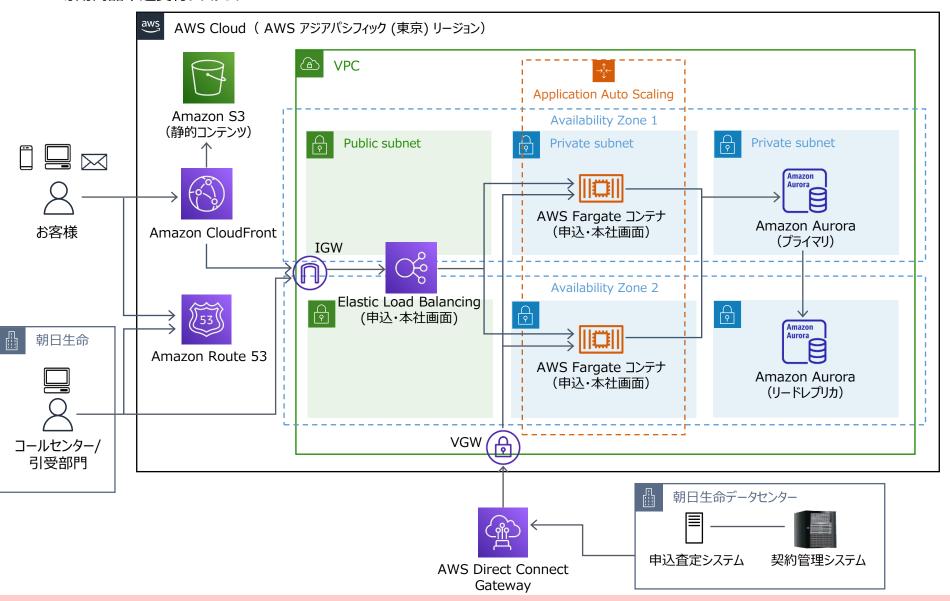


- ・AWSにおける開発を統制・標準化するための最重要のドキュメントと位置づけ ・以下の対応により、朝日生命ならではの「AWSガイドライン」を策定
- ① 一定の統制を図りながら、開発の柔軟性も確保するバランス型の方針を採用
- ② 最上位に「全体ポリシー」を位置づけ、各論として「共通編」「基盤編」を構成
- ③ AWSプロフェッショナルサービスや知見を持つベンダーと協働し、ドキュメント品質を向上

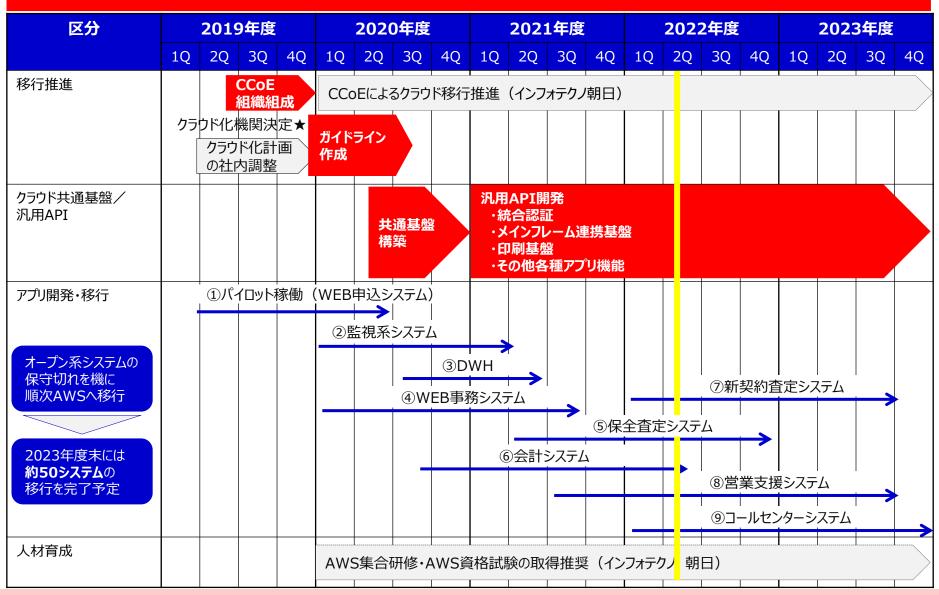
【ドキュメント体系】 ※一部抜粋

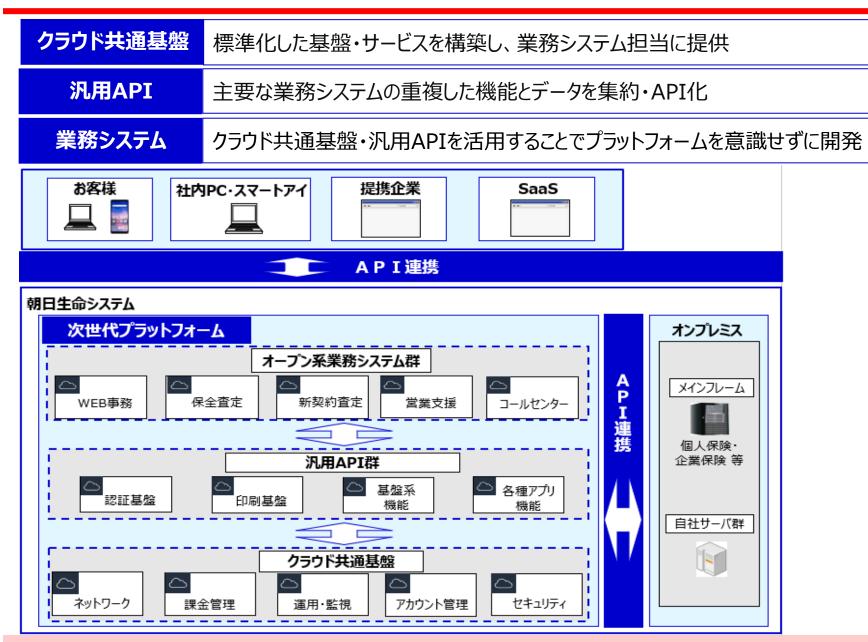


#### WEB専用商品申込受付システム ※原則24時間356日稼働



#### 体制→ガイドライン→基盤→APIを段階的に整備しながら効率的な移行を推進





#### ① "攻め"の領域のさらなるクラウド化

- ・導入して終わりではない、クラウドの利点を最大化するために戦略的に推進することが重要
- ・AWSの迅速・高頻度のアップデートに、ビジネスも追従していく更なる体制整備が必要
- ・AWSのマネージドサービスや各種のSaaSをより広範囲に導入し、より戦略的な案件に リソースを集中できるクラウド基盤に

#### <AWS/AWS Partnerへの期待>

AWS上にありPrivateLinkに対応していない他社SaaS製品への接続

#### ② "守り"の領域への戦略的な対応(基幹システム)

- ・生命保険事業の基幹システムの最優先事項は、システムの信頼性・安定性・継続性の維持
- ・一方で、将来的にはCOBOL技術者の人材確保が懸念
- ・ホストメインフレームの堅牢性や性能面の利点、レガシーとなり得る開発言語の問題、 これらを総合的に評価し、今後の対応で、契約管理等のクラウド移行の合理性を検討

- 現在、DXに関する報道、レポートを目にしない日はなく、その内容は従前のICTにとどまらずに、 コンシューマーサービス全般、行政によるクラウド・ガバメント、さらにはSDG'sと急速な変化が起き 続けている。
- 朝日生命は、これらの課題に対して、生命保険事業を通じ、ソリューションや新たな価値を提供していきたいと考えている。
- 一方で、生保業界における競争環境は、従前の対面チャネル中心から、大きく変化してきている。
- コロナ禍を契機としたお客様意識の変革、チャネルにおいてはダイレクト等の非対面チャネルや 代理店等の台頭、そして、それらに対して生保各社は急速に対応を進めている。
- したがって、朝日生命が、朝日生命ならではの、お客様への商品・サービスを迅速かつ柔軟に対応するには、DX戦略は極めて重要である。
- そして、その基盤となる「朝日生命×AWSの生保次世代プラットフォーム」の構築は最重要との 位置づけである。

朝日生命は、いままでも、そして、これからも、

「人生100年時代、お客様の"生きる"を支え続ける会社」であり続けます。

## Thank you!

諸橋武

朝日生命保険相互会社 執行役員(デジタル戦略企画部 担当)

