

2021 年日本寿险市场的最新消息： 寿险公司的 DX 战略目标是什么？

通过超越保险的界限来建立新的价值

这是一个通过在线体验最新的数字服务或正在考虑的服务来回顾、重新审视和分享数字化的好机会。

Aflac Life Insurance Japan 推广数字转型 (DX) 战略，并在 10 月 10 日和 11 日的日本数字日向公司内外提供各种措施。

日本数字日定于 2021 年，以纪念数字机构的成立。它旨在成为体验和熟悉数字化的日子，以实现对人类友好的数字化，也不让整个社会的任何一个人掉队。

作为 DX 认证公司，Aflac 于 10 月 4 日至 11 日为员工举行了为期 8 天的数字服务试运行，以适应日本数字日。此外，在 9 月 15 日至 10 月 6 日期间，亦举行了透过电子学习的员工培训，以增进对 DX 的了解。这些事件背后的动机是 DX 战略。

Aflac 将于 2024 年庆祝成立 50 周年。有鉴于此，Aflac 一直在大力实施名为 Aflac VISION 2024 的中期管理计划，目标是成为以自己的方式创造生活的领先公司。为了实现这一目标，Aflac 一直在全公司范围内积极利用 DX 战略。

顺便说一下，Aflac 拥有超过 1500 万份有效保单，超过了癌症保险市场上的任何其他公司。

接下来，让我们来看看 Aflac DX 战略的关键点。

<金融科技/保险科技>

通过金融科技公司的开放式创新和利用人工智能的数字创新，实现更好的客户服务和更高的行政效率。

<升级客户体验>

通过在客户接触点使用数字技术，并提供一致的体验价值，迅速解决客户的担忧。

<数据利用率>

利用人工智能，通过数据分析和预测模型，为客户提供最佳时机的产品和服务。

<系统开发过程自动化>

通过在系统开发过程中自动化人工劳动，及时和频繁地提供高质量的服务，以加速过程本身并提高其质量。

同时，Aflac 成立了一个专门从事 DX 战略的团队，将其置于整个组织中，并致力于培育组织文化和人力资源开发，以促进 DX 战略。

作为关键绩效指标或 KPI，“客户满意度”和“数字触点数量”被用来监控 DX 的成就状态。

Aflac 表示，其 DX 战略的决心如下。

“作为我们核心业务‘生活保险’的领先公司，我们

将借助数字技术提供有价值的产品和服务。我们还希望通过将数字技术应用到一个新的业务领域，将保险服务与非保险服务联系起来，创造不受保险标准限制的新价值。”

采用 3D 头像聊天机器人等

迄今为止，Aflac 参与了与保险技术公司有关的下列活动。

2019 年 5 月：推出内部人工智能搜索系统

2020 年 3 月：引入 3D 头像聊天机器人

2020 年 3 月：引入销售支持 AI 系统

内部人工智能搜索系统可以交叉搜索公司内部积累的信息和数据，成功地提高了行政工作的准确性和效率。

这个 3D 头像聊天机器人为投保人提供了一种互动体验，它是一个动画的操作员图标，其手势和嘴唇与回复保持同步，从而帮助投保人。

销售 AI 支持系统通过学习从大数据分析中获得的最佳实践，为销售代理挑选出最优的提案点。

此外，为了配合多样化的客户行为，Aflac 还致力于在各个接触点提升客户体验价值。

通过使用 UI (用户界面) / UE (用户体验) 指南，该指南已准备好在客户接触点和客户旅程上提供一致的体验价值，Aflac 显示出它愿意发现客户的真正需求和关注，并尽

快解决它们。

Aflac 继 2020 年之后，连续第二年获得 2021 年亚洲保险奖。

该奖项旨在表彰亚洲地区成功提供尖端创新和/或开发对保险业产生影响的产品或服务的保险公司。新加坡查尔顿传媒集团于 2016 年设立了该奖项。

业务管理精简升级

由于认识到数字技术对成功的可持续增长至关重要，明治安田人寿保险公司一直根据以下四项行动政策，精简和升级其业务管理。

- ① 精细化“人”的角色：建立销售和服务结构，帮助“人”专注于高附加值的运营或新的角色。
- ② 追求 UI/UX：不断开发和改进先进的产品、服务和线上平台，以跟上快速变化的客户需求。
- ③ 加强与外部组织的伙伴关系：通过与市政当局、行业、研究机构和医疗机构的联盟，或利用外部资源（如技术、服务和数据）支持①和②。
- ④ 大力精简和升级：建立高效的运营管理结构和运营流程，同时兼顾低成本和高生产率。

对于①追求 UI/UX，这被认为是一个重要的竞争因素，明治安田的目标是开发一个灵活的新产品系统，缩短产品

开发周期，并向预防、诊断/住院等广泛领域提供产品和服务，根据患者进程进行诊断/住院、术后/康复。

企业管理精简升级是成本竞争的关键，具体要点如下。

- 三个“更少”（消除纸张、印章和传真）
- 提高决策过程的自动化操作
- 明确数据利用的目的和分析主题
- 培养数据科学家

在通过进一步利用数据升级产品/服务、销售/后续活动和运营工作的同时，明治安田生命也试图确保其传统系统和新技术之间的平衡，并从中长期的角度促进系统的高效利用和结构的发展。为推广 DX 战略，公司于 2021 年 4 月新任命了负责数字化转型和医疗保健发展的执行总监。数字战略部和 DX 战略推广专项项目组同时启动。

作为 DX 战略的 KPI，客户满意度、投保人数量、线上访问的数量和数据科学家培训课程的学生数量将被考虑在内。

启动整个集团的 IT 人力资源开发项目

面对促进销售支持、保险行政服务和资产管理等各个业务领域数据利用的管理挑战，确保高技能 IT 人员变得更加重要。日本人寿谈到了启动大规模 IT 人力资源开发项

目的目标。

Nissay 集团目前拥有近 3,000 名 IT 人员，其中日本人寿约 400 人，Nissay Information Technology (NIT) 约 2,000 人，其中约有 900 人为日本人寿作开发项目，Taiju Life Insurance Company 约 500 人，Nissay Wealth Life Insurance Company 约 70 人，Hanasaku Life Insurance Company 大约 30 人。

到目前为止，已经指出了以下问题。

- ① 个别训练问题
- ② 集团公司培训结构发展不一致

NIT 于 2020 财年成立了 NISSAY IT Academy，至今已为集团公司提供了 IT 技术培训课程、开发实践培训课程等约 80 门课程。

此次项目，日本人寿与 NIT 携手并进，共同推动构建整个集团的培训架构。NISSAY IT Academy 的课程内容也得到了加强。

- ① 约 100 个培训内容
- ② AI、云计算等最新技术培训
- ③ 为期三个月的初步培训，包括编程
- ④ 基于操作经验的技能审批制度
- ⑤ 成立 IT 人力资源开发委员会，负责集团人力资源开发

课程内容和培训基础设施也将扩大。日本人寿将在现有设施上新建一个空间，最多可容纳 150 人（约 600 平方米）。预计 2022 年 3 月竣工。

初始成本预计为 1.5 亿日元，包括设置同时容纳实体和虚拟参与者的设施的成本。

“我们将这种培训基础设施定位为集团范围内 IT 人员发展的象征，并期望它可以提高集团的品牌影响力，”日本人寿说。

今后，编程、数据分析等基础科目将成为青年员工的必修课。自 2021 年度起，针对助理经理和年轻经理开展了与 DX 提升相关的技能开发培训。

专业技能培训计划（BrainPad Inc 的数据科学课程）适用于在需要使用数据的部门员工。

为了进一步加强产学合作，NIT 加入了东京大学 MDS（数学和数据科学）联盟。每年约有 20 名年轻员工报读其成人课程。

日本人寿一直在积极招聘指定专业领域（如精算师或投资）具有高技能的大学毕业生或研究生。自 2019 财年起，IT 战略已被添加到重点工作中。招聘 IT 人员的专门团队将从 2022 财年开始招聘工作。



到目前为止，我们已经研究了人寿保险公司 DX 战略的一部分。DX 战略不仅仅是数字化，例如简化或改进业务运营，包括机器人流程自动化（RPA）和计算机化。

从中长期来看，将根据社会 and 客户需求对现有商业模式进行改革，并在新领域寻求商业模式的发展和推广，例如与人寿保险业务高度相关的医疗保健。

然后，具有高级技能的 IT 人员将扮演核心角色。它对于培养这样的专业人才的重要性已经讨论了一段时间，最后，人寿保险公司将其定位为当前最重要的管理问题，从而严肃对待这一问题。

这些人员将成为人寿保险业务的 DX 专家，为数字化日益加速的社会提供新的价值，引领社会问题的解决。我毫不怀疑，它将成为人寿保险公司的增长引擎之一。

关于作者：

铃木健市是一名保险记者，为一家大型保险行业报纸工作了 35 年。从 2000 年起，他广泛报道了保险新闻，包括在线人寿保险公司、保险商店、日本主要人寿保险公司的海外扩张、商业战略、保险委员会、保险科技等等。他主持了一个私人研究小组，保险营销研究小组。他偶尔在 OLIS 研讨会上扮演演讲者的角色，并曾在台北、首尔、北京、曼谷、香港和雅加达的海外 OLIS 研讨会上演讲。