

Digital Strategy

2020年6月25日

Tokio Marine *Insights:*



I. 東京海上グループのデジタル戦略

II. デジタルを活用した社会変化・課題への対応

III. Leanな経営体制の構築

IV. デジタル戦略基盤

V. 新型コロナ影響を受けた取組みの加速

東京海上グループのデジタル戦略体制

グローバルな保険事業基盤を最大限活用し、テクノロジー・データの活用体制を戦略的に構築

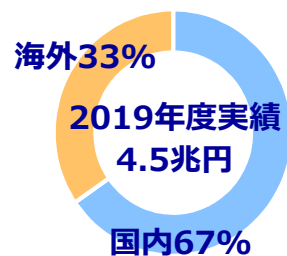
世界45の国・地域で「安心」と「安全」をお届けする
グローバル保険グループ



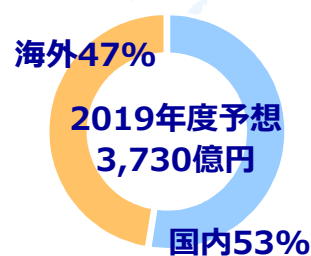
グローバル戦略
の推進・実行

IEC(International Executive Committee)
CEO会議

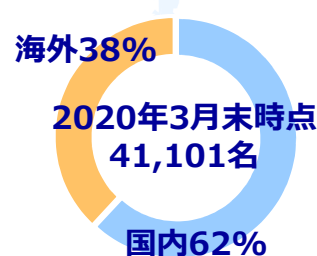
収入保険料*1



事業別利益*2



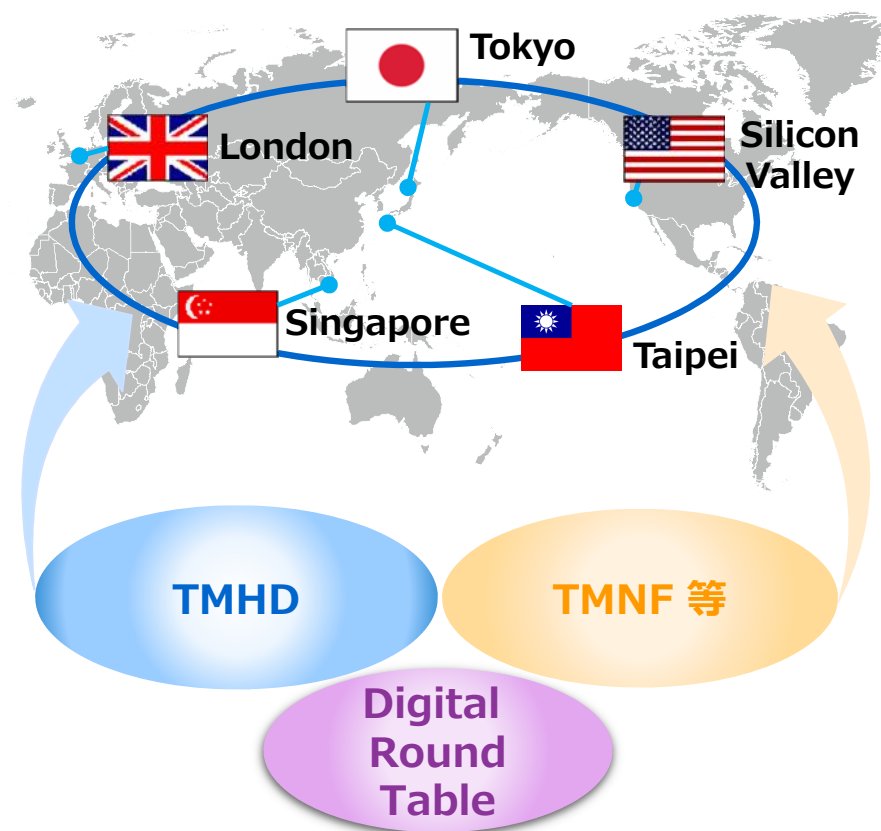
従業員数



*1 :
収入保険料=正味収入保険料+生命保険料

*2 :
各事業の特性に照らして取組成果をより適切に示す
ことを重視した経営管理指標

TMNFをはじめ各事業会社・
グローバル5極ラボを通じ世界の動向をカバー



東京海上グループのデジタル戦略コンセプト

<目指す姿>

● 「安心・安全」の“新しい価値”の創出

● 徹底的にLeanな経営体制の構築

デジタル戦略“3つのコンセプト”

“Mission Driven”

「目的意識」を持ち、
お客様や社会の課題解決を
“Mission Driven”で
進めていく

人の力とテクノロジーの融合

自動化できることは極限まで自動化し、
人でしかできない価値は
最大限まで高める

グローバル・デジタル・シナジー

日本・アジア・欧米での
実践から得た知見・ネットワークの
横展開

保険会社として取り組むべき広範な社会・経済活動に対応



具体的な取り組み事例

昨今の自然災害の多発・激甚化も踏まえ、テクノロジーを活用した迅速な保険金支払いを実現

■ 人工衛星を活用した、水災発生時における保険金支払いの早期化

- AIを活用した人工衛星画像の解析を通じて、大規模な水災発生時においても、被害状況を早期に把握
- お客様に対して、迅速で漏れの無い保険金支払いを実現



■ 自動車保険の新たな損害サービスプロセス構築

- 世界最先端のデジタル技術を活用し、極限まで損害サービスプロセスを自動化することで、シンプルでスピーディーな保険金支払いの実現をめざす
- 創出された時間を活用し、お客様に寄り添った、より温かみのある対応を実施



デジタルを活用した社会変化・課題への対応

保険事業に対して影響の大きい領域において、デジタル技術を活用した「新しい価値」を追求

保険事業に影響の大きい社会・環境変化

社会変化・課題への対応

■ 自然災害の多発・激甚化

社会生活・経済への影響が深刻さを増す中、社会インフラとしての損害保険事業に対する期待の高まり

■ MaaSやCASE、IoTなどの進展

自動車産業を中心として、既存の産業構造が大きく変化する可能性

■ 超高齢化社会の到来

日本では、65歳以上のシニア層は2030年には約3,700万人に達し、人口の3分の1を占める見込み

■ デジタルネイティブの台頭

日本では、2030年にはデジタルネイティブ層が65%^{*1}に達する見込みであり同層の行動・購買スタイルに即した対応が必要

■ 新たなリスクの出現

インターネット・IoT社会の進展に伴うサイバーリスクの増大

データ活用・
解析能力の高度化

本質的価値の追求

UI、CX、生産性向上

顧客価値の増大

出典：

*1：労働人口に占めるデジタルネイティブ層の割合（総務省の人口動態統計）

取組み事例 ～自然災害領域～

国内初 震度連動型 地震諸費用保険(EQuick保険)の開発

- 「被災直後の当座の生活資金確保」を目的として、国内損害保険会社で初めて、インデックス保険を開発（被災者の生活再建を目的とする地震保険の機能を補完する位置づけ）
- 損害状況の確認を不要とし、気象庁が公表する震度データ（インデックス）に基づいて保険金（最大50万円）を支払い
- 最新のデジタル技術を活用し、申込みや保険金受取り手続きがスマートフォンで完結

イメージ図（保険金お受け取り時の流れ）



地震発生後、速やかに当社からメールが届きます。



お住まいの住所や保険金お受け取り口座が正しいかご確認いただきます（*1）。



最短3日で、お客様指定の口座に保険金をお振込みします。

（*1）地震発生後、72時間以内に確認ができない場合は、契約時の内容に基づいてお支払いします。

衛星画像を活用した 赤潮発生予測に関する研究開発

- アクセルスペース社、広島大学、ハイドロ総合技術研究所と研究開発の実施に合意
- 人工衛星等から取得する環境データや最先端のAI、将来予測シミュレーターを組み合わせる赤潮発生予測について研究
- 将来的には、赤潮発生の事前通知サービスなど赤潮による被害の未然防止・軽減サービス開発を通じて、養殖業の発展を側面支援

AXELSPACE

広島大学

HYDRO



取組み事例 ～モビリティ・ヘルスケア領域～

モビリティ領域での対応

- 当社独自のドライブレコーダーをセットした個人向け「ドライブエージェントパーソナル」を業界で初めて開発
- 事故時の自動発報や危険運転時のアラート機能、安全運転診断サービスを提供



- 超高齢化社会の進展を受けたシニア層の移動手段確保・普及への貢献
- ソーシャル・ディスタンス確保の一般化を踏まえた商品・サービス開発検討を通じ、安心・安全な移動を実現（感染リスク低下に向けた、羽田空港での実用化等）



Aidea

- 航行・機器センサーデータを活用した船舶保険のアンダーライティング高度化、商品・サービス開発検討
- 将来的な自動運航・無人運航を見据え、新たな商品・サービス開発を通じ、事故のない海をめざす

ヘルスケア領域での対応



Medical Note

- 信頼性の高い医療情報提供、早期受診促進を通じ、疾病の早期発見・治療を支援
- 新型コロナ感染拡大を受け、1,500万人超のユーザーを誇るオンライン医療相談「Medical Note 医療相談」の無料提供を通じ、お客様の不安解消に貢献



Link & Communication

- 最先端のテクノロジーやデジタルを駆使したヘルスケアサービスの開発・提供
- 毎日の食事や運動をアドバイスする健康アプリの提供を通じ、健康に安心して暮らせる社会を実現

社会課題解決に向けたネットワーク強化

- ① 今後の環境変化も踏まえつつ、多様なパートナーと連携し、新たな価値提供を追求
- ② 保険技術・ビジネスモデル取得等を目的とした“戦略投資”も行い、スピード感のある取組みを加速

社会変化・課題への対応(ミッションドリブン)

ヘルスケア



AIを活用した
食事栄養指導
アプリの提供



特定保健指導、
重症化予防サー
ビスの提供



医療情報プラッ
トフォームの提供

モビリティ



電動/自動運転
車いすの製造、
MaaS事業



船舶航行管理
アプリの提供

人の力とテクノロジーの融合



(米)Insurtech
自動車保険会社



AI分析、
機械学習

サイバーセキュリティ



(米)サイバー
領域VC



(イスラエル)
サイバー・ヘルス・
モビリティ領域VC



(イスラエル)
大手損害保険
会社グループ

自然災害



Orbital Insight (米)衛星画像のAI解析



防災科研

防災科学技術の研究



風災被害AI予測
モデルの開発



TRACTABLE

(英)画像認識技術の提供

VCネットワークを
幅広く構築

デジタル戦略基盤



(日米) VC



WORLD INNOVATION LAB

(日米) VC



AI分析、機械学習



AI分析、機械学習

(ご参考) マーケットホルダー・プラットフォームとの協業

マーケットホルダー・プラットフォームとの協業を加速

～直近の主な取組み～



- 多くのユーザーを有するNTTドコモ社との包括的業務提携に基づき、多様化する価値・ニーズに応える商品・サービスを検討
- お客様一人ひとりに合った保険・サービスを提案する「AIほけん」、ネット上でのトラブル予防情報提供等を行う「ネットトラブルあんしんサポート」を19年12月より販売開始



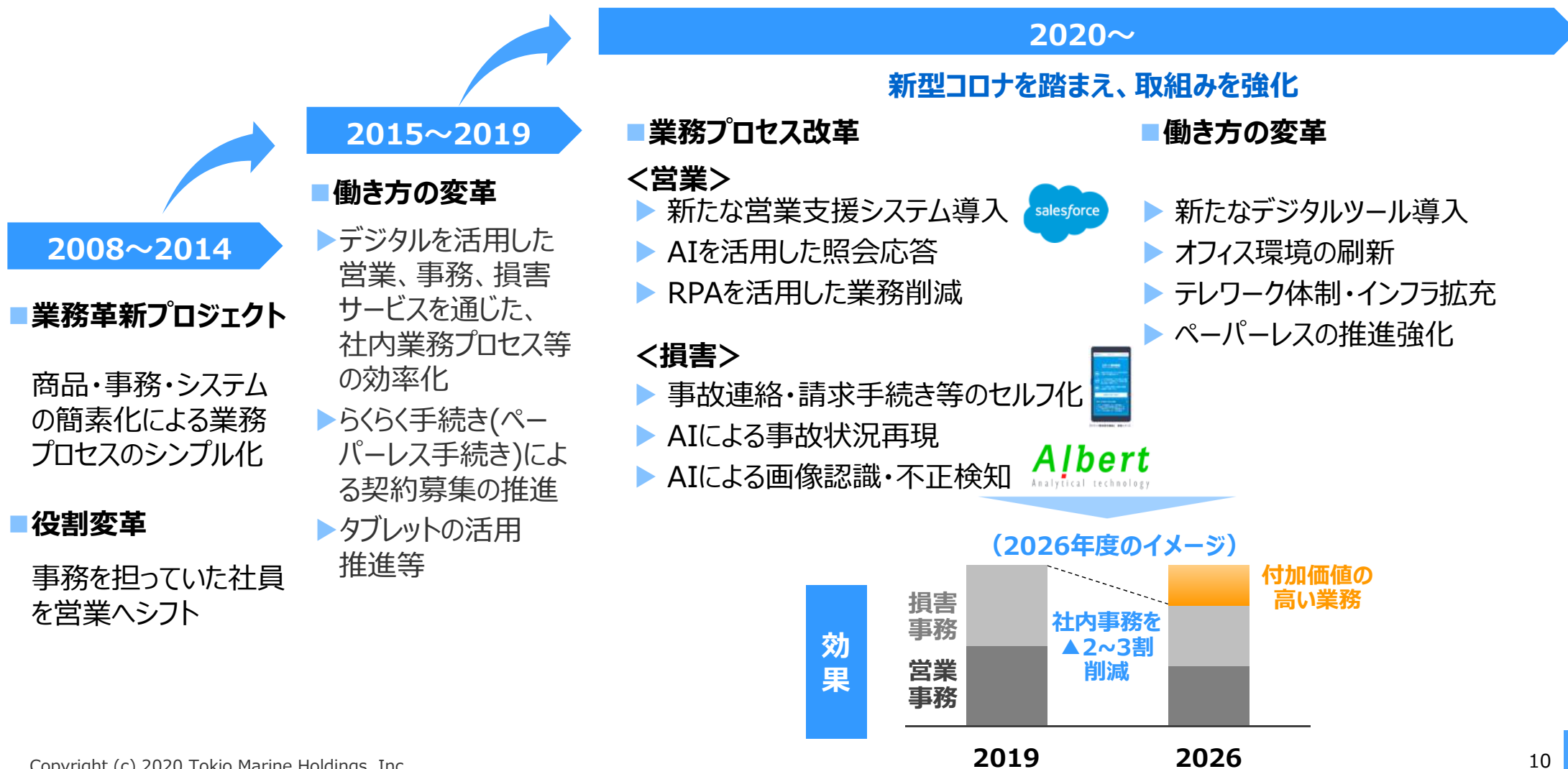
- Alexa（アレクサ）搭載デバイスから音声で加入できる「1日自動車保険（ちょいのり保険）」を20年3月より販売開始
- 音声で加入できる保険販売は国内初の取組み



営業部門・損害部門における生産性向上の取組み

一歩先を行くビジネスモデル・働き方に挑戦し続けることで、更なる事業効率の向上をめざす

2008年度から取り組んできた業務革新プロジェクト・働き方の変革により、営業事務を中心に▲約3割削減。2020年度からは、デジタルも活用しながら取り組みを加速することで、2026年度を目途に社内事務を更に▲2～3割削減することをめざす



取組み事例

「ドライブエージェントパーソナル」から得られるデータに基づいた自動車事故対応の進化 (AIを活用した事故状況再現)

テレマティクスを活用した事故対応の流れ

1. 端末が強い衝動を検知
2. 自動で事故受付センターに連絡
3. 事故受付・消防等へ連絡

- 音声メッセージにより衝撃検知をドライバーに通知

- リアルタイムに事故連絡
- 事故時の映像も自動で記録・送信

- ドライブレコーダーを通じて事故受付
- 状況に応じて、消防等への連絡



AIを活用した事故状況再現

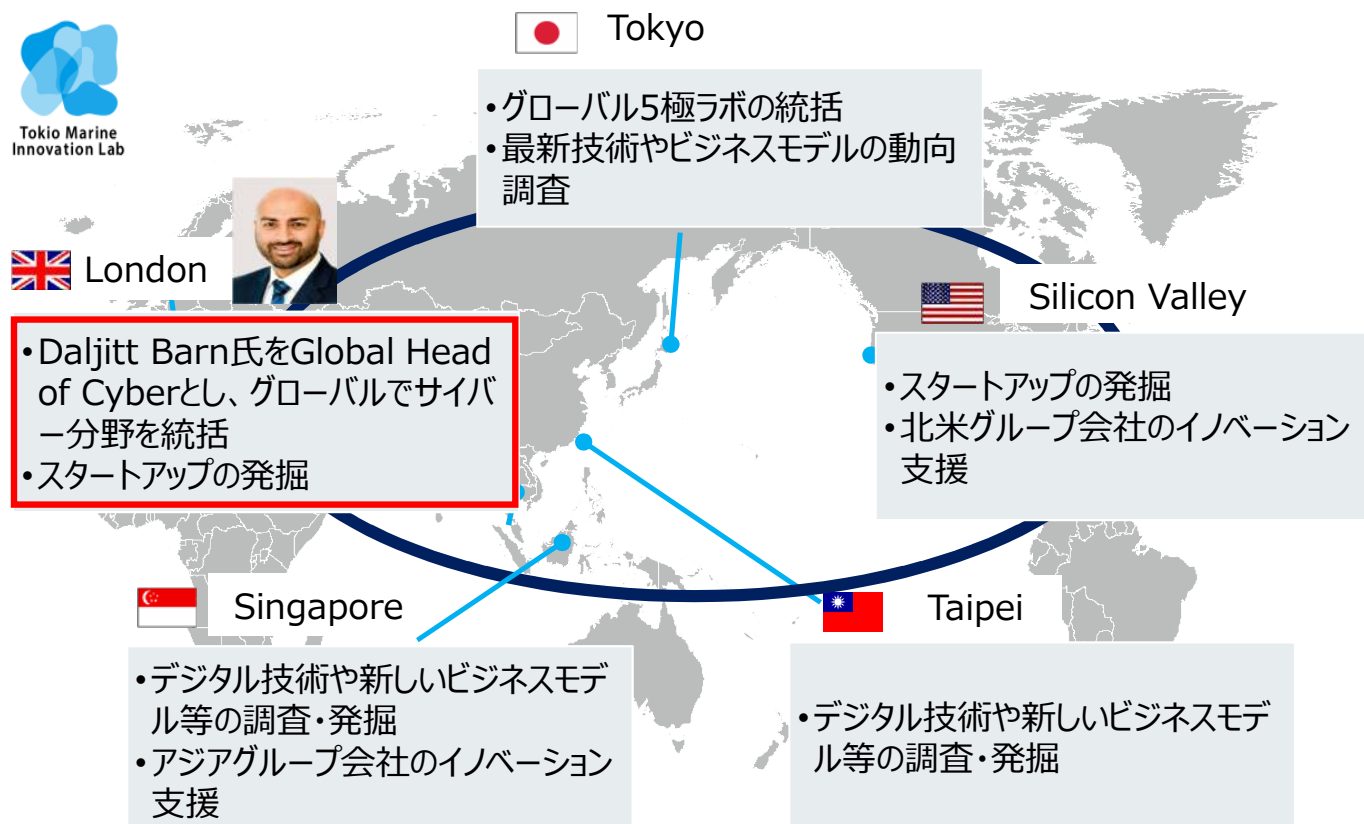
- “事故状況再現システム”で、お客様の事故状況をAIが再現
⇒お客様の利便性向上、当社のロード削減
- ドライブレコーダーからデータを受信後、AIが事故状況や事故当事者間の責任割合を解析
⇒事故の早期解決、当社のロード削減



グローバル5極ラボを中心とした幅広いネットワークを構築

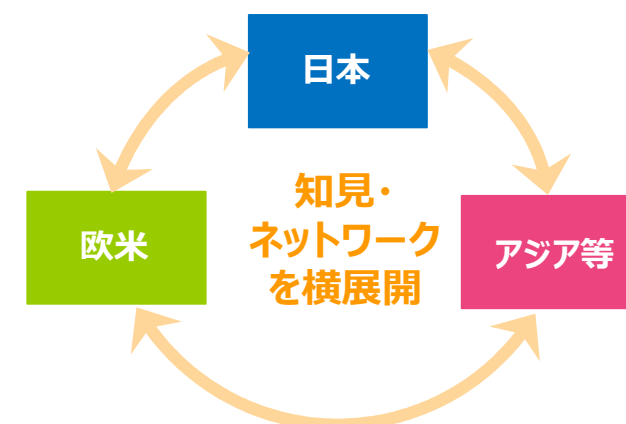
- グローバル5極ラボを軸として、各地で得た知見・ネットワークを他地域に横展開することで、グローバルベースでのデジタルシナジーを発揮していく
- 直近では、20年4月にロンドンにラボを立ち上げ、サイバー分野での取組みを強化

グローバル5極ラボ



グローバルベースでのナレッジ共有&シナジー創出に向け、定期的に“デジタルラウンドテーブル”を開催

グローバル・デジタル・シナジー



<取組み事例>

- 日本の徹底した業務効率化ノウハウをアジアへ横展開
- デジタル受容性が高く、動きが早い“アジア”において、新たなモデルをパイロット的に実践し、日本へ展開
- 高度なデジタル活用が進む“欧米”における専門性の深堀り、日本・アジアへ横展開

デジタル人材の育成

外部人材の登用、継続的なデータサイエンティストの育成・輩出を強化

外部人材の登用

- 多彩なキャリア、高度な専門性を有する外部人材を積極的に登用

「Data Science Hill Climb」の創設

- 東京大学・松尾豊教授による監修の下、データサイエンティスト育成を目的とした当社独自プログラムを2019年度に創設
- 年間260時間超の講義、延べ8ヶ月に及ぶ長期育成プログラム
- 社会全体でのデータサイエンティストの輩出に寄与する観点から、2020年度より、社外受講生の受入れを開始



Data Science Hill Climb 2020のコンテンツ

項目	講義時間	補足講座
導入研修(情報倫理等)	14時間	-
基礎数字・応用数学	21時間	20時間
プログラミング (Python,SQL)	35時間	-
機械学習・深層学習	72時間	-
データサイエンス演習	119時間	-
合計	261時間	20時間

コロナ禍における取組み

- コロナ禍において、これまで当社が築いてきたデジタル関連の仕組みの有用性を確認
- Afterコロナを見据え、これまで以上に取組みを加速させていく

コロナ禍における取組み

- “QRスマホ手続き”等の非対面ツールを活用し、感染リスクを回避しながら付加価値の高い募集を実践・促進
- インターネット上の“マイページ”上にて、いつでも、どこでも、簡単に、お客様自身で契約内容確認や変更手続き等が可能
- 損害システムを活用したマルチロケーション対応や、スマートフォンアプリ「モバイルエージェント」上の機能活用により、リモートワークでのお客様対応が拡大
- Zoom等を活用した社内会議、代理店連絡会の実施等による生産性向上、移動時間の削減
- 海外グループ会社においても、リモートワークやシステム面の環境整備を推進



新型コロナウイルス影響を機としたデジタル取組みの加速

新型コロナウイルス感染症の拡大により、人々の行動・価値観、社会規範が大きく変化しつつあり、当社グループとしては、これまで以上にデジタル取組みを加速させていく

新型コロナウイルスによる主な影響

人々の行動・生活の変化

- リモートワークの定着
- ビジネススタイルのデジタル化が加速
- 非対面営業スタイルの促進
- オンライン購買需要の増加、eコマースの拡大 など

社会・経済の変化

- ソーシャル・ディスタンス確保の一般化
- ロボットオペレーションの普及
- レジリエンス、ヘルスケアへの意識・関心高まり
- サイバーセキュリティの脅威増大 など

新たに生じてくる変化・課題(例)

リモートX、非接触型ビジネスの進展



パンデミックを機とした健康、メンタルヘルスへのニーズ高まり



デジタル化の急速な浸透によるサイバーセキュリティ対策強化

<ご注意>

本資料は、現在当社が入手している情報に基づいて、当社が本資料の作成時点において行った予測等を基に記載されています。

これらの記述は将来の業績を保証するものではなく、一定のリスクや不確実性を内包しております。

従いまして、将来の実績が本資料に記載された見通しや予測と大きく異なる可能性がある点をご承知おきください。

お問い合わせ先

東京海上ホールディングス株式会社

経営企画部 I Rグループ

URL: www.tokiomarinehd.com/inquiry/ir.html

TEL: 03-3285-0350

To Be a Good Company



東京海上ホールディングス

TOKIO MARINE