





# DX@Aflacの全体像

価値創出



## コアビジネスの領域

1 クロステック <sup>1)</sup> 	2 UI/UX <sup>2)</sup> (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 
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 新たな領域

5 データエコシステム <sup>3)</sup> 	6 ヘルスケア 	7 共有価値創造型スマートシティ 	8 その他オープンイノベーションによる新たな領域開拓 
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 基盤


9  オペレーションプラットフォーム <sup>4)</sup> の構築	10  データ分析基盤の強化	11  シンプルかつ柔軟性のあるITアーキテクチャ <sup>5)</sup> の実現
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

DX推進態勢

## 組織


12  
 DX戦略を実行する専門組織の設置/Agile@Aflac

## 人財

13  
 DX推進に向けた文化の醸成(意識改革/行動変容)

14  
 DX人財の育成・取得

## 管理

15  
 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

16  
 IT・デジタルガバナンス態勢の強化

## DX戦略の推進に際しての投資方針

1. 既存の業界のビジネスとAIやビッグデータ、IoTなどといった先進的なテクノロジーを結びつけて生まれた新たな製品やサービス、またはその取り組みを指す。
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. 企業内のさまざまなファーストパーティーデータをセカンドパーティー(協業先の組織)やサードパーティー(協業先以外の外部組織)のデータと掛け合わせ、新たなビジネスモデルや収益モデルを創出すべく形成するステークホルダーの集合体を指す。

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。



## 1 クロステック

フィンテック・インシュアテック<sup>1)</sup>企業や、社外ステークホルダーとのオープンイノベーション<sup>2)</sup>を通じた、協業・共創により、デジタルテクノロジーを活用したサービスを拡充し、お客様へ新たな価値を提供します。

## 2 UI/UX(顧客体験)の進化

UI/UXの進化を通じて、当社全体の顧客体験の向上と顧客視点のイノベーションを創出します。

## 3 データ利活用

AIを活用したデータ分析により、お客様のニーズ・属性・状況の変化に応じて最適化（パーソナライズ化）されたサービスやコミュニケーションを提供します。

## 4 システム開発プロセスの自動化

システム開発プロセスにおける人的作業を自動化し、開発工程における高速化と品質向上を実現します。これにより、質の高いサービスを迅速かつ高頻度に提供します。

1.金融（Finance）/保険（Insurance）と技術（Technology）を組み合わせた造語であり、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を指す。

2.組織内のイノベーションを促進するうえで、組織内外を問わずあらゆるリソース（知見や技術・サービスなど）を駆使し、さらに組織内で創出されたイノベーションを組織外へと展開する一連のモデルを指す。



## 5 データエコシステム

● 保険データとヘルスケアデータ等非保険データの統合的なデータ分析や共通IDの活用を通じ、グループ全体の価値創出に貢献します。

## 6 ヘルスケア

● ヘルスケアに関連するエコシステム<sup>1)</sup>の実現をデジタルテクノロジーやデータサイエンスにより後押しします。

## 7 共有価値創造型スマートシティ

● ヘルスケア領域を中心としたデータエコシステムを構築することで、自治体において社会的処方<sup>2)</sup>の充実を含むQOLの向上を実現するとともに、当社の企業価値向上も目指します。

## 8 その他オープンイノベーションによる新たな領域開拓

● 当社と異なる顧客基盤・接点を持つ企業や自治体との強固な協業関係を構築することにより、お客様との新たな接点や新規販売チャネルを追求します。

1. 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を指す。

# DX@Aflac (DX推進態勢：基盤・組織・人財)



## 9 オペレーションプラットフォームの構築

保険契約管理業務をはじめとした業務において、デジタルテクノロジーやデータサイエンスを最大限活用し、デジタル化・自動化を徹底的に行い、業務プロセスを抜本的に再構築します。

## 10 データ分析基盤の強化

当社のデータ利活用の適用範囲を拡大させるため、データ分析基盤を継続的に改善及び機能拡張していきます。

## 11 シンプルかつ柔軟性のあるITアーキテクチャの実現

抜本的なシステム変革によりシステム開発及びシステムメンテナンスの効率化（コスト削減）を行うことで、ソリューションの提供を含めたデジタル施策を迅速かつ柔軟に、低コストで実現します。



## 12 DX戦略を実行する専門組織の設置/Agile@Aflac

UI/UXデザイン、データ分析、AI、DevOps<sup>1)</sup>等に精通する人財を擁する専門組織を拡大します。また、アジャイル型の働き方を通じ、ビジネス部門と専門組織に属する人財を密に連携させ、DX戦略を確実に実行できる体制を確立します。

## 13 DX推進に向けた文化の醸成（意識改革/行動変容）

全社にデータドリブン<sup>2)</sup>文化の重要性を浸透させ、DX推進に向けた行動変容を通じて、社外からも当社がDX先進企業と認知されることを目指します。



## 14 DX人財の育成・取得

中期経営戦略（2022～2024年）の実行・成果獲得のため、ビジネス部門、IT・デジタル部門一体でのDX推進による新たな価値の創出を目指し、2024年末までに全社員の約3割（約1,500人）をDX人財として育成します。

1. 開発 (Develop) と運用 (Operations) を組み合わせた造語であり、システムの開発を統合的に改善する施策の総称。当社では、営業・マーケティング部門、IT・デジタル部門が一体となり抜本的な改善を実施することを指す。  
2. データに基づく判断や意思決定を行うことを指す。



## 15 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 <sup>1)</sup>	現数値 <sup>2)</sup>
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	69.0% <sup>3)</sup>
戦略に定められた計画の進捗を評価する指標	DX人財数	243人

## 16 IT・デジタルガバナンス態勢の強化

DXをより一層推進し、規制やリスクなどに適切に対応するため、IT・デジタルガバナンス態勢を全社の取り組みとして強化していきます。



### DX戦略の推進に際しての投資方針

DX戦略は当社経営戦略における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も強化していきます。

また、「DXによる感動的なユーザー体験の創出」や、「DXによる業務変革の実現」に資するDX投資予算を最大限確保するために、柔軟・迅速・低コストなシステム開発基盤の再構築など、固定費の削減を計画的に実施し、IT投資全体でコストコントロールを行っていきます。

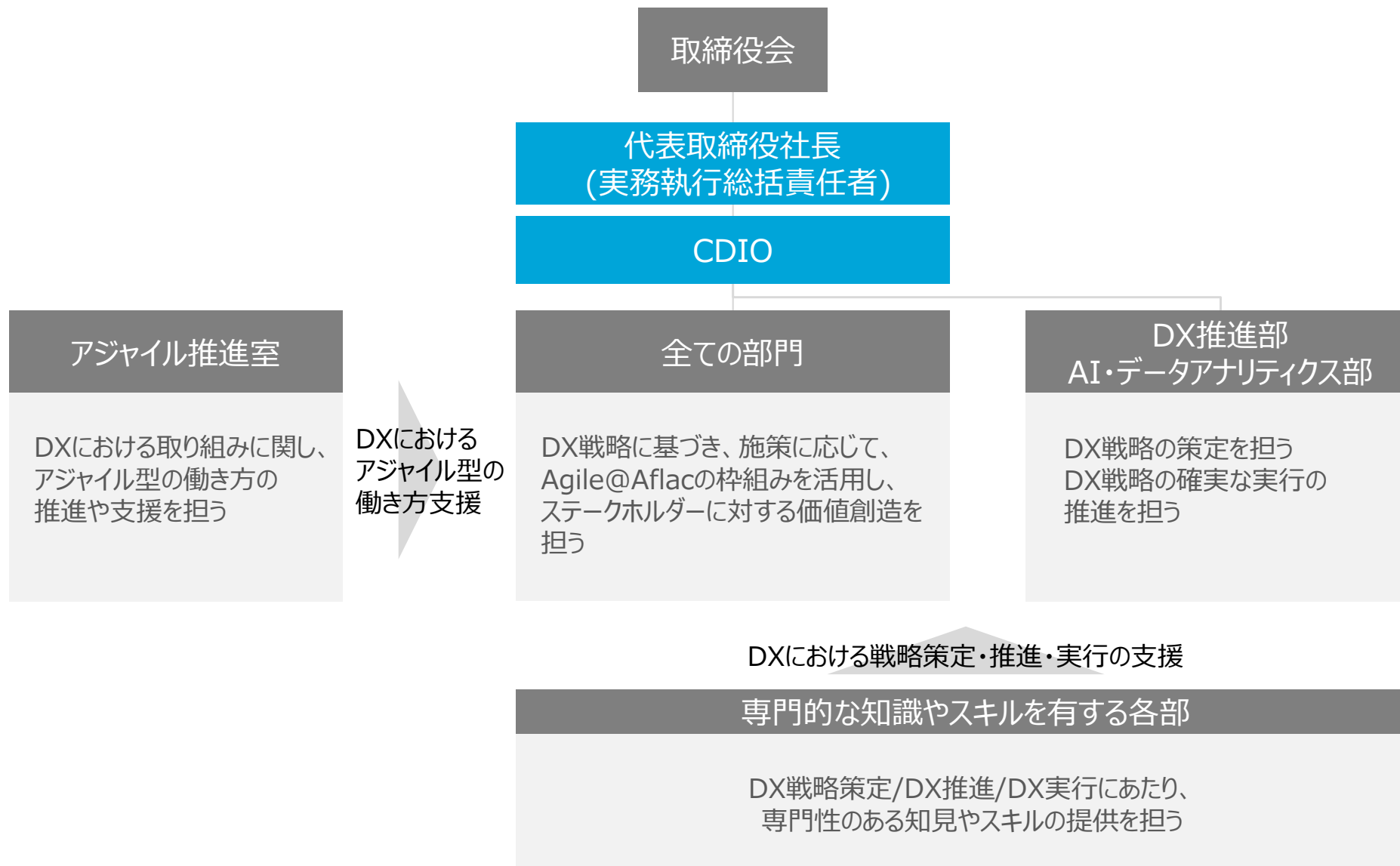
1. Key Goal Indicatorの略称であり、「重要目標達成指標」と訳される。企業の経営戦略やビジネス戦略を達成するために何をもってゴールとみなすのかとする指標のことを指す。

2. 2022年12月31日時点。

3. お客様調査（満足度）の実施による。（実施時期：2022年10月～11月、方法：郵送、対象：当社保険に加入いただいているご契約者）「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」「まあ満足」の回答者を満足層と定義。

# DX@Aflac（推進体制）

当社は、代表取締役社長を実務執行総括責任者<sup>1)</sup>として配置、CDIO(チーフ・デジタル・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。