

2019年11月25日

## ～アジャイル型の働き方のさらなる推進～ 「Aflac Agile Base」の開設

アフラック生命保険株式会社（代表取締役社長：古出 眞敏）は、アジャイル型※の働き方を、さらに推進するための拠点として「Aflac Agile Base」を11月18日に開設しました。

当社は、変化の激しい時代に、柔軟かつスピーディーにお客様へ価値を提供すべく、アジャイル型の働き方の浸透に向けた取り組みを「Agile@Aflac」と称して、全社的に推進しています。

2019年1月には、「アジャイル推進室」を立ち上げ、全役員・全管理職を対象にアジャイルを体験するためのワークショップを実施するなど社内の啓発活動に積極的に取り組んでいます。また、7月からは新たな組織モデルを導入するとともに、人事制度を含む社内の仕組みを変更しています（別紙参照）。

今般、Agile@Aflacの取り組みをさらに推進すべく、アジャイルの取り組み拠点を新たに開設し、お客様の利便性の向上はもとより、時代の変化に対応したイノベティブな発想に基づいた商品・サービスの開発ならびに新たな価値の創造に取り組んでまいります。

※お客様のニーズを満たすために、短期間のサイクルで最低限必要な成果物を創出し、お客様からのフィードバックをもとに、継続して改善していく働き方

### 「Aflac Agile Base」の概要

開設日：2019年11月18日

所在地：東京都新宿区西新宿 2-1-1 新宿三井ビル 21階

総面積：約450㎡（約136坪）

席数：104席

陣容：76人

特徴：アジャイル型の働き方を推進する拠点として、「柔軟性」・「スピード」・「透明性」をコンセプトに、デザイン・設計しました

### 〔Aflac Agile Base イメージ〕



## 別紙

### 1. アジャイルに関わる主な取り組み

2019年 1月 「アジャイル推進室」を新設

2019年 3月 「New Change & Create」がスタート  
業務に関する課題を、アジャイルで取り組み、短期間で施策を企画・実行し、継続改善させながら成果創出を目指す人財育成プログラム



2019年 6月 「Agile コンセプトワークショップ」を実施  
全役員と管理職を対象に、アジャイルコンセプトの理解浸透を目的とした、ワークショップ形式の研修。レゴブロックによる街づくりをアジャイルで取り組むことで、実践的にアジャイルを理解する



2019年 7月 アジャイルのさらなる推進のために、8つのトライブと21のスクワッドを組成  
(詳細は下記2.参照)

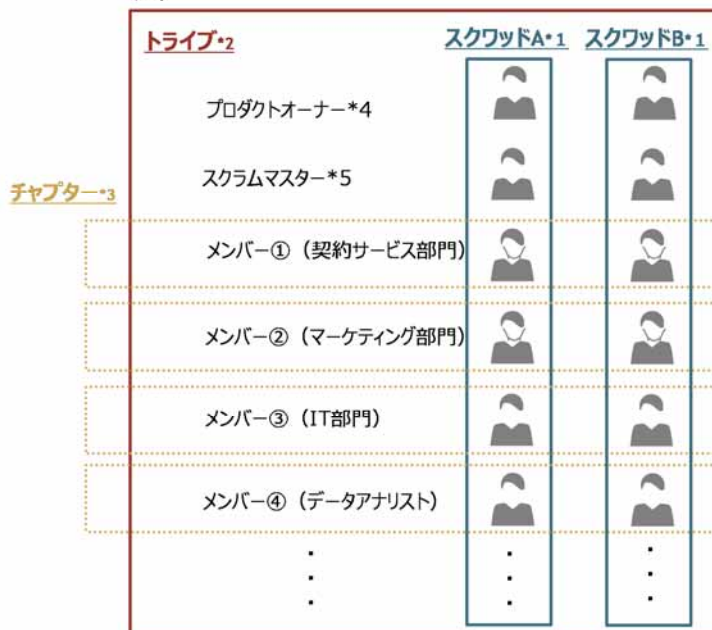
2019年 11月 「Aflac Agile Base」を開設

2020年 1月 アジャイル向けの人事制度を整備予定

### 2. アジャイルを展開するための組織構造について

当社では、アジャイルの展開方法の一つとして（社内においてさまざまな部内連携を行うことにより大きな顧客価値を創出する目的として）、トライブ/スクワッド/チャプターという組織モデルを導入しています。

(例)



#### \*1 スクワッド：

お客様に価値を提供していくひとつのチームで、クロスファンクショナルなメンバーで構成されます。必要な専門性を有した各部門のメンバーが1つのチームに揃います。

#### \*2 トライブ：

複数のスクワッドで構成され、より上位の戦略にもとづいて、お客様への価値を最適化して届けていく組織体です。

#### \*3 チャプター：

スクワッドに専門性をもったメンバーを提供するのがチャプターです。スクワッドの価値提供に必要とされる知識や専門性を提供します。

#### \*4 プロダクトオーナー：

お客様にどのような価値を提供していくか、具体的なゴールを示し、チームに伝えます。スクワッドのアウトプットや結果に対する責任を担います。

#### \*5 スクラムマスター：

チームにアジャイル型の働き方を浸透させる役割。またチームの活動を阻害する要因を特定・解決していくことで、チームの活動をより良くしていきます。

### 3. アジャイルによる主な成果及び取り組み状況

#### I. 給付金デジタル請求サービスの利用件数向上

2018年2月に活動を開始し、オフィシャルホームページの改修によるUI/UX※1向上や、手続き書類の簡素化※2拡大などを行い、オンラインで手続きが完結する「給付金デジタル請求サービス」の利用件数が、2017年と比較して、約5倍※3に向上しました。

#### 【給付金デジタル請求画面イメージ】

従来は、お手続き方法（郵送・ダウンロード・デジタル）別に手続きを開始いただく構成でしたが、UIを統合し、利便性を向上させました。



※1. UI (User Interface) : ユーザーと製品・サービスとの接点 (接触面)、UX (User Experience) : ユーザーが製品・サービスを通じて得られる体験

※2. 手続き書類の簡素化とは、給付金等の請求に際し、時間や費用がかかる診断書の提出を、お客様が簡単に手に入れることができる領収書に代替すること (10月末時点で、全請求における診断書不要率40%を達成)。

※3. 2017年5月以降の給付金デジタル請求サービスの年別平均請求件数は以下のとおり (2017年5~12月平均 : 542件、2018年1~12月平均 : 1279件、2019年1~9月平均 : 2968件)。

## II. インターネットでのお手続きを拡充

当社では、各種サービス利用に対するお客様の利便性向上を目的とし、インターネットでのお手続きの拡充を推進しています。当社の「ご契約者様専用サイト」では、これまで3つのお手続き※1が可能でしたが、2018年4月からアジャイル活動を開始し、以降、お客様のペインポイントを洗い出し、優先度の高い機能から着手することで、活動開始後1年半でさらに5つのお手続き※2が「ご契約者様専用サイト」で実施できるようになりました。これにより、書類の記入や郵送が不要となり、いつでも、どこでも、簡単に迅速なお手続きが可能となりました。

今後もインターネットでのお手続き機能を拡充し、さらなるお客様の利便性向上を実現します。

### 【給付金・保険金受取人の変更画面イメージ】



### 【健康支援金・祝金支払の請求画面イメージ】



- ※1. 「住所・電話番号の変更」「クレジットカード払いのお申し込み/ご利用のクレジットカードの変更」「生命保険料控除証明書の発行・再発行」
- ※2. 「第二連絡先の登録・変更・削除」、「給付金・保険金受取人変更」、「支援金・祝金支払のご請求」、「ご契約者様の改姓」、「保険料振替口座の登録/変更」

## III. 保険料支払いの利便性向上

2019年5月から活動を開始し、保険料をお支払いいただくために郵便局やコンビニなど足を運ぶ必要があったという大きなお客様のペインポイントを解消すべく、時間と場所を選ばずに、当社に保険料をお支払いする方法として、2019年10月から「LINE Pay 請求書支払いサービス」を導入しました。

### 【LINE アプリ上での保険料支払いイメージ図】



#### IV. ご契約者様専用サイトの利便性向上とサービス・機能の拡充

当社の「ご契約者様専用サイト※」を2020年1月にリニューアルする予定です。リニューアルに際しては、本サイトをご利用いただいているお客様の声を積極的に取り入れるなどし、スマートフォンによる使い勝手も考慮したデザインに一新します。

今後も、本サイトを通じて、ご契約者の皆様に安心して健やかに自分らしく生きるための有益な情報や利便性の高いサービス・機能を提供していきます。

#### 【デザイン変更後の画面イメージ】



※ ご契約内容の確認や各種手続き、オンライン医療相談サービス等の各種サービスが利用可能  
(<https://a-line1.aflac.co.jp/web74/cat/app/customer/Login>)