

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¹⁾



2

UI/UX²⁾
(顧客体験)
の進化



3

データ/AI
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³⁾



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



DX推進態勢

基盤

9



オペレーション
プラットフォーム⁴⁾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⁵⁾の実現

組織

12



DX@Aflacを実行する専門
組織の設置/Agile@Aflac

13



DX推進に向けた
文化の醸成
(意識改革/行動変容)

人財

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@Aflac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@Aflac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（生成AIを含む）やビッグデータ、IoTなどの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
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)の略称。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
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るために形成するステークホルダーの集合体

4. 新たな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
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¹⁾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²⁾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/AI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。また、生成AIの活用により業務効率化や業務の質の向上を図ります。

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

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・サービス等）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



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¹⁾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²⁾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

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およ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およ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@Aflac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、DevOps¹⁾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@Aflac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²⁾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

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、2022年4月から「DX人財育成プログラム」を開始しており、2025 年末までに全社員の約35%をDX人財として育成するとともに、その質を強化しています。

1.開発（Development）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、マーケティング営業部門、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
2.データに基づく判断や意思決定を行うこと

DX@Aflac（DX推進態勢：管理、投資方針）



15 お客様評価・自己評価によるDX@Aflac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。

	DX@Aflacの実行により生じた効果を評価するKGI ¹⁾	DX@Aflacに定められた計画の進捗を評価するKGI ¹⁾
	お客様満足度	DX人財数（累計）
2022年	69.0%	243人
2023年	70.3%	1,099人
2024年	79.8% ²⁾	1,650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、かつ、規制やリスク等適切に対応するため、AIを含む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@Aflacの推進に際しての投資方針

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を強化していきます。

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。

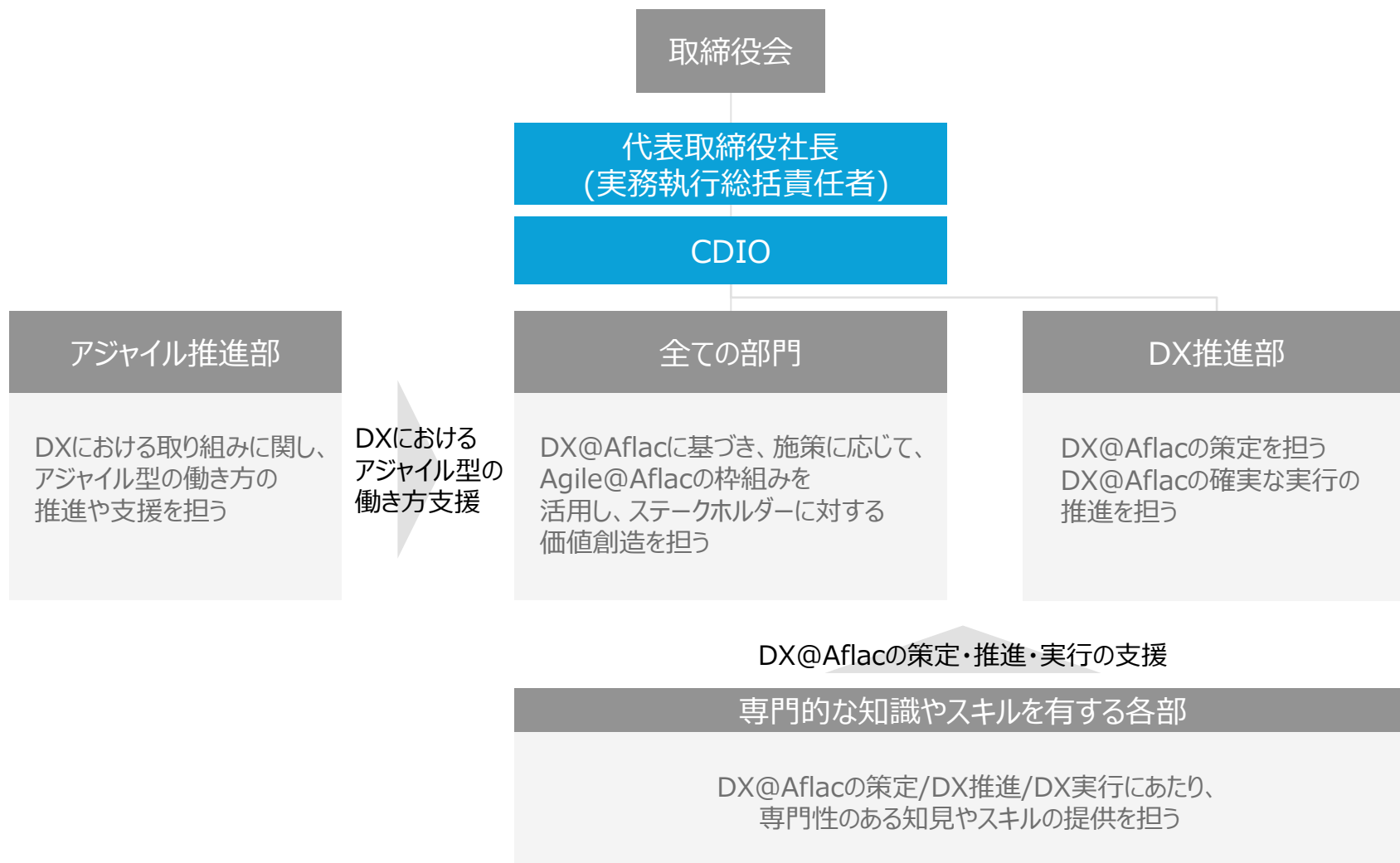
1. Key Goal Indicatorの略称であり、「重要目標達成指標」と訳される。企業の経営戦略やビジネス戦略を達成するために何をもってゴールとみなすのかとする指標

2. お客様調査の実施による。（実施時期：2024年10～11月、方法：郵送（回答方法はWeb）、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¹⁾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@Aflacを推進します。

代表取締役社長は、DX@Aflac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