

DXの推進・実現に向けて

「具体的な取り組み」と「進捗状況」について

2023年5月

大同火災海上保険株式会社
取締役社長 与儀達樹

当社では、2022年度より「第14次中期経営計画（2022～2024）」がスタートし、掲げた施策の実現に向けたIT戦略計画を策定しております。

IT戦略テーマを「DX推進による業務変革と新たな価値創造」とし、「第13次中期経営計画（2019～2021）」で整備したデジタル基盤をベースに「**お客さま接点構築変革DX**」、「**営業プロセス変革DX**」、「**損害サービスプロセス変革DX**」、「**社内業務プロセス変革DX**」の4つの領域でビジネスプロセスの変革を推進する取り組みを開始しております。

次ページよりそれぞれの進捗状況をお知らせします。

DX戦略の達成状況に係る指標

- 当社は「お客さま接点構築変革DX」「営業プロセス変革DX」「損害サービスプロセス変革DX」「社内業務プロセス変革DX」の4つの戦略を掲げ、戦略を支える施策として「データ分析基盤の構築・データ利活用の推進」を計画・実践しています。
- 「お客さま接点構築変革DX」「営業プロセス変革DX」の推進においては、お客さま体験価値の向上、営業力強化により、収入保険料増加の指標を設けております。
- 「損害サービスプロセス変革DX」、「社内業務プロセス変革DX」の推進においては、事務効率化、業務生産性向上等により、事業費率改善の指標を設けております。



お客さま接点

➤ お客さまとの接点の進化

デジタルツールへのアクセスの集約化

2023年度より随時実施

各種デジタルツールについて、ご利用いただくお客さまの視点で導線に沿ってアクセスを集約し、UI/UXを向上させ、利便性を高めます。

＜対象となるコンテンツ＞

「公式LINEアカウント」「公式ホームページ」「ECサイト」「DAY-GO!なび（スマートフォンアプリ）」など

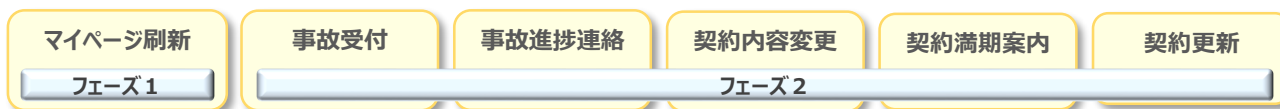


マイページ機能の充実

2023年5月完了 [第1フェーズ]

2023年11月完了予定 [第2フェーズ]
(2023年6月より開発を開始)

現行マイページに次の機能を順次追加し、ご契約者さまがご利用いただけるサービスの充実化を図ります。



ECサイトによる商品販売

2022年11月完了
[自動車保険お見積りサービス]

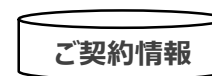
2022年11月完了 [ゴルフ保険]

ご契約情報などの情報基盤から契約に必要なデータを引き込むことで、お客さまの入力負担を軽減した利便性の高いECサイトの構築を進めます。



データ連携

API連携



営業プロセス

- 代理店経営管理システム開発による代理店の顧客管理
- 営業支援システム導入による営業力強化

パートナーである保険代理店とともに成長するための各種支援・整備を実施することで販売基盤を改革し、お客さまサービスの品質向上を図ります

代理店経営管理システムの開発

2025年度完了予定
(2024年度開発を開始)



営業支援システムの導入

2023年11月完了予定
(開発中)



大同火災
社内ポータルシステム

共通のシステム基盤を活用・連携することで効率的・効果的なシステム環境を構築



損害サービスプロセス

- ペーパレス化の推進など効率的な事故受付プロセスを整備
- デジタルを活用した利便性の高い進捗管理プロセスを整備

ペーパレスによる事故受付等の実現など、デジタルを活用した柔軟な業務体制の構築することで
損害サービス業務を高度化・進化させ、お客さまサービスの向上を図ります



社内業務プロセス①

- キャッシュレス化・ペーパーレス化の推進
- オンライン化の推進
- バックオフィス業務の刷新

完全ペーパーレス化の推進

社内手続きの電子化

2023年5月現在
8つのワークフローについて完了

現在、代理店・社内それぞれのポータルシステムに導入する「ワークフロー機能」の対象案件を拡大します。

<ワークフローのイメージ>

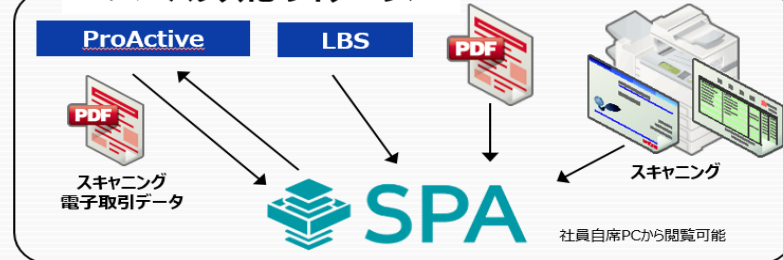


SPA導入によるペーパーレス化

2023年6月完了予定
(開発中)

社内の紙書類保存をデータ保存へ切り替え（ストックレス）
取付書類の簡素化・廃止等を推進するとともに、SPA（文書管理システム）を導入し、資料の保存や検索をより効率的・効果的に行います。

<ペーパーレス化のイメージ>



オンライン化の推進

2024年度完了予定 [自動車保険料計算エンジンフロント化]
(2023年10月より開発を開始)

現在事務手続きに活用しているバッチ処理（一定量のデータを一括して処理）については、必要に応じてオンライン化を図ることで事務処理の効率化を図ります。

また、データをより効果的に活用するためのシステムの刷新についても検討を行います。



社内業務プロセス②

- キャッシュレス化・ペーパレス化の推進
- オンライン化の推進
- バックオフィス業務の刷新

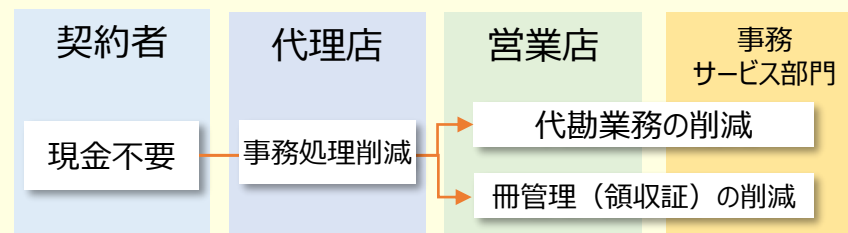
バックオフィス業務の刷新

代勘精算・経理事務に関する事務の見直しを行うことで、代理店・営業店事務およびバックオフィス業務の効率化を実現します。

キャッシュレス推進

2023年5月完了

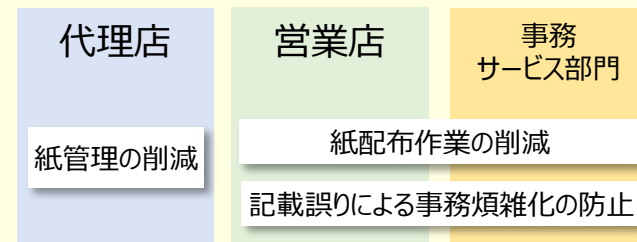
現金收受の削減により、お客さまの利便性向上と事務処理に係るバックオフィス業務の効率化を図ります。



勘定書のオンライン化

2023年9月完了予定
(開発中)

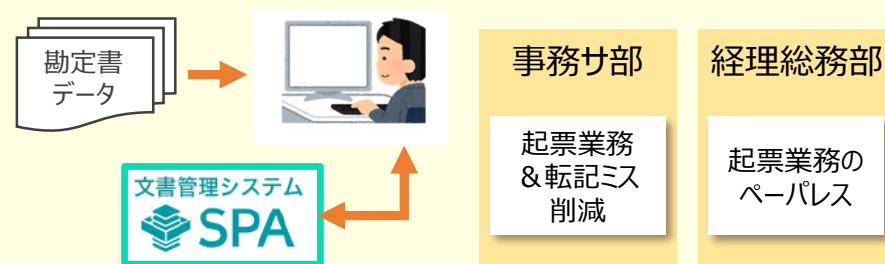
代理店向けの勘定書の精算をオンライン上で行える仕組みを導入し、現行紙での事務処理から脱却します。



伝票起票業務の効率化

2024年度内完了予定
(2024年4月より開発を開始)

代理店勘定書データを経理システムに授受する仕組みを構築し、経理システムとSPAの連携によりデータの紐づけを行うことでペーパレスの実現とともに業務の効率化を図ります。



社内業務プロセス③

➤ 事務プロセス改革（期中追加）

事務プロセス改革

2024年度内完了予定
(開発中)

契約事務プロセスの見直し（システム化、業務プロセス廃止・変更、外部委託）を行い大幅な「オペレーションコストの削減」を図ると同時に、「フロント・バックオフィス業務の役割の再構築」を図りお客さまサービス品質向上に資する最適な事務プロセス・態勢の構築を図ってまいります

事務プロセスの改革

取組方針

フロント（代理店/営業店）で事務を完結するプロセスを構築

2023年度システム化案件には、組織的課題対応として優先して開発案件を反映

現状の事務プロセスを分析し、システム化以外にもプロセス改善・廃止に向けて、取り組みを推進

ステークホルダーの期待・要求維持・改善を意識し、当社の成長をよりどころに良好な関係を維持・構築・推進

目指す姿

効率的・効果的な
事務プロセスの構築



データ分析基盤構築

データ分析基盤を構築し、データを効果的に活用した新たな取り組みに繋がります

2023年12月完了予定
(開発中)

<データ分析基盤 - 概念図>

