

ビジネス概要

金融サービス業界(生命保険)
データ管理および分析



ビッグデータと ウェアラブルのメリットを 生命保険で実現

ビッグデータと予測分析で得られる洞察により、競争力の獲得と顧客サービスの向上を実現

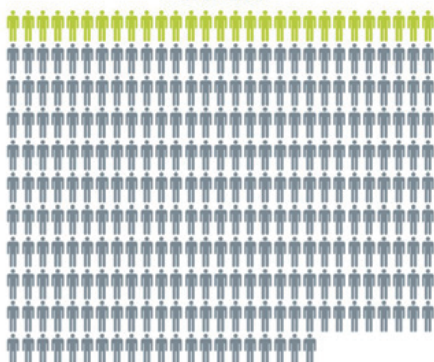
市場シェアが35%低下

1950



1950年には、米国の総人口1億5,600万人当たり、かけられた生命保険契約は約2,300万件でした。

2010



2010年には、総人口3億1,100万人当たり、かけられた生命保険契約は約2,900万件でした。¹

業界の戦略的取り組み

保険業界は、競争が最も厳しい業界の1つです。保険市場では、新しい勢力が台頭しており、個々の保険会社だけでなく、業界全体としても刷新しなければならないプレッシャーにさらされています。デジタルコマースの増加により、コンシューマーの間では、よりパーソナライズされた保険商品とより迅速なサービス提供に対する需要が増加しています。同時に、プライバシーとセキュリティに関する懸念も高まっています。従来のビジネスモデルでは、既存企業が顧客関係のライフサイクル管理に時間とコストのかかる手法を使用して、価格/保険料で勝負していましたが、このようなビジネスモデルは今、人口統計上の変化や技術的変革がもたらす新たな課題に直面しています。保険会社は、自らの存在価値を維持し、その組織構成を競合他社と差別化するための方法を求めています。

一部ではウェアラブル・テクノロジーも利用し、収集したデータに基づく予測分析を採用している保険会社は、新しい販売機会によって利益を増やすと同時に、顧客の獲得や維持にかかるコストを削減しています。ビッグデータと予測分析のパワーによって、最も利益を見込める顧客を獲得し、維持するためのターゲットを絞った手法によって、現在の課題に効率的に対応することができます。

しかし、保険業界では、技術的なハードル以上に、文化的な抵抗感やテクノロジー関連のスキル不足が、デジタル変革に対する重大な障壁となっています。デジタルへの移行を成功させるには、監査員、保険数理士、保険引受人、請求調査官が新たなスキルを身につけられるよう、会社が彼らのサポートを優先する必要があります。さらに、保険会社は、効率的なビジネスプロセスと、データに基づくカスタマー・リレーションシップ・マネジメントの新たな戦略の両方を開発する必要があります。

Big Cloud Analytics (BCA) の COVALENCE* 健全性分析プラットフォームなどのクラウドベースの分析ソリューションの採用によって、企業は、こうした変革の成功に近づくことができます。インテルとBCAは連携して、保険会社がウェアラブル・テクノロジーを利用して、迅速で効果的な新しいサービスを顧客に提供できるように支援しています。これはビジネスの維持と成長にとって非常に重要です。

ビジネス要因と期待される成果

データによって、保険のバリューチェーン全体が押し上げられます。保険会社は、顧客の獲得から見込み客の評価、顧客維持戦略の作成まで、カスタマー・リレーションシップ・マネジメントにおけるライフサイクルの各段階で履歴データとトレンド分析を活用できます。予測分析を行う場合、マーケティング・キャンペーンの結果を最適化することで、顧客獲得のコストを削減し、マーケティングの総コストから確実に最大の成果を得られるようになります。さらに、ビッグデータから得られる洞察により、事業分野全体を対象として、そこに存在する新しい機会を特定し、既存の顧客との関係を拡大することができます。クロスセルやアップセルは、特にコストの大きい1年目の生命保険契約の失効など、自然消滅してしまう契約の削減に役立ちます。また、保険会社は、取引内容や人口統計的变化を詳細に分析して、顧客の生涯価値を決定し、失効のリスクを予測することで、包括的な顧客維持戦略を作成することもできます。²

デジタル変革とビジネス・イノベーション



デジタル・テクノロジーの影響、有用性、パワーはますます増大し、これらによって、あらゆる保険会社に収益の増加やコストの低減による業績推進の機会がもたらされます。特に、生命保険会社は、顧客との関係の徹底的な見直しに役立つ新しいテクノロジー・ツールのメリットを受けることができます。例えば、健康状態をモニターするウェアラブル・プレズレットと、こうしたプレズレットから取得した生体データの高度な分析を利用することによって、保険会社はパーソナライズされたサービスを作成して、個人のニーズにきめ細かく対応できるようになります。同時に、その顧客にウェアラブル・テクノロジーと高度な分析を提供することで、より健康的なライフスタイルと行動への変化を奨励することもできます。これが被保険者の健康や平均余命に良い影響を与え、保険金の請求時期や請求額にも影響を及ぼし、最終的に顧客の生活の質と保険会社の最終損益の向上につながる可能性があります。

変革の実現

COVALENCE* Health 360-Beyond Steps



ウェアラブル・テクノロジーなどのソースから取得したデータを使用することで、顧客ロイヤルティの向上、収益の増加、引受業務の向上による請求コストの低減など、主要なビジネス目標を達成することができます。今後の可能性としては、特別価格や保険料の値引きと引き換えに、顧客が個人データを提供するというシナリオが考えられます。また別のシナリオでは、保険会社が健康分析を使用して、死亡率と疾病率についてより深く理解することで、より適切な市場セグメンテーションを実現できる可能性も生まれます。より迅速で、より正確な見込みリスクの分析によって、引受業務と請求のプロセスの最適化を実現できます。さらに、データ分析で異常な行動パターンを見つけ出し、提示することによって、保険金詐欺などの不正検出も容易になります。

ソリューションのまとめ

インテルは、テクノロジー・コラボレーターとともに、生命保険業界が自分たちの業界を刷新できるよう、Big Cloud AnalyticsのCOVALENCE健全性分析プラットフォームをはじめ、FitBit* や Garmin* のデバイスなど、ウェアラブルやデータ分析ソリューションで支援しています。これらのソリューションによって、保険会社は、ビッグデータのさまざまなメリットを通じてお客様との関係を変革し、収益性を向上することが可能になります。

詳細情報

ビッグデータ分析ソリューションの詳細については、<http://www.bigcloudanalytics.com/> (英語) および <http://www.intel.co.jp/FSI/> を参照してください。



1 Rao, Dr. Anand S., Jamie Yoder, 「Strategy: Reinventing Life Insurance」, Rep.Vol. 6, N.p. : PricewaterhouseCoopers LLP, 2014年、印刷。

2 Caggemini, 「Analytics: A Powerful Tool for the Life Insurance Industry」, 2011年11月、<https://www.caggemini.com/resources/analytics-a-powerful-tool-for-the-life-insurance-industry/> (英語)

インテル® テクノロジーの機能と利点はシステム構成によって異なり、対応するハードウェアやソフトウェア、またはサービスの有効化が必要となる場合があります。実際の性能はシステム構成によって異なります。絶対的なセキュリティを提供できるコンピューター・システムはありません。詳細については、各システムメーカーまたは販売店にお問い合わせください。

Intel、インテル、Intelロゴは、アメリカ合衆国および/またはその他の国におけるIntel Corporationまたはその子会社の商標です。

* その他の社名、製品名などは、一般に各社の表示、商標または登録商標です。

インテル株式会社

〒100-0005 東京都千代田区丸の内 3-1-1
<http://www.intel.co.jp/>

©2017 Intel Corporation. 無断での引用、転載を禁じます。
2017年12月

333867-002JA
JPN/1712/PDF/SE/MKTG/YA