

デジタル変革を実現するDX戦略



未来を創るDX戦略では「お客様への新たな価値の提供」や「社内業務の改革」、そして「DX人財の育成」等に挑戦します

執行役員
事務企画部 企業保険部 代理店業務管理部
デジタル戦略企画部 担当

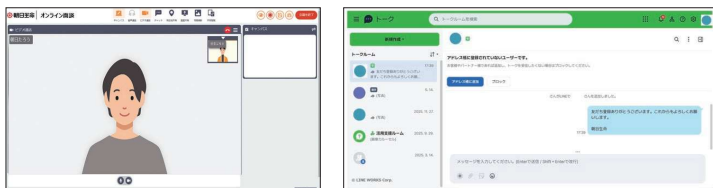
なかむら としお
中村 俊夫

中期経営計画「ネクストA」において、当社はDX戦略を経営課題の解決と持続的な企業価値向上を支える重要な経営基盤として位置づけています。2025年度は、営業用端末(スマートアイⅡ)や社内プラットフォームを活用した業務の高度化・標準化を進めるとともに、営業職員チャネルの強化やDX人財育成に取り組みました。今後もお客様への価値提供や業務改革を通じ、持続可能なビジネスモデルの構築を目指します。

お客様への新たな価値の提供

●お客様の多様な面談ニーズへの対応

営業用端末のリプレイスに伴い「オンライン面談」「LINE WORKS」等の機能を搭載し、お客様とオンライン上でさまざまなやり取りを行うことが可能となります。対面に加え状況に応じてオンラインでの対応も組み合わせること、お客様の都合に応じた柔軟なコミュニケーションを実現します。



●営業職員のコンサルティング活動の高度化

「営業活動の進捗」や「ご契約いただいたお客様へのアフターフォロー対応」等の情報を漏れなく確認できる営業サポートツールを搭載しました。これにより、お客様ごとのご状況やご相談履歴を踏まえた対応が可能となりました。さらに、必要な情報を適切に把握できる環境を整備することで、対応の抜け漏れ防止やフォローの充実を図り、お客様一人ひとりに対するきめ細かなコンサルティングおよびサービス品質の向上を実現します。

みんなのあんしん介護認知症ナビの提供

「みんなのあんしん100年プロジェクト」を支えるデジタル基盤として、介護・認知症のあらゆる局面をサポートするポータルサイト「みんなのあんしん介護認知症ナビ(略称：みんなナビ)」を構築し、2026年4月から提供を開始しました。

「みんなナビ」では、リスクチェックやトレーニングをはじめとする各種サービスをワンストップで提供するとともに、その利用結果をご本人・ご家族が共有し、応援や声かけを通じてお客様をサポートします。

保険給付を中心とした従来の役割にとどまらず、お客様とご家族の暮らしを支える新たな価値創造に挑戦しています。



社内業務の改革

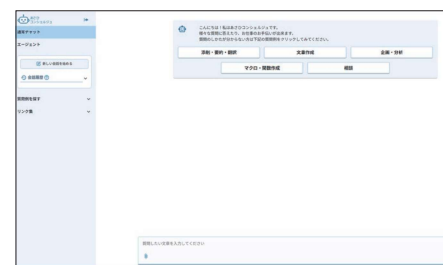
●生成AI活用

当社は、全役職員が安全に利用できる生成AI活用環境を整備し、文章作成、要約、翻訳、情報整理など幅広い業務で活用しています。

こうした取組の一環として、2024年度に社内向け生成AI FAQシステムを導入し、よくある問合せのFAQ化に加え、社内ドキュメントを活用した回答生成機能により、照会回答業務の効率化を図っています。

また、2025年度にはFAQコンテンツを大幅に拡充するなど、継続的な機能改善を実施しています。

さらに、照会対応業務や書類審査業務への活用を進めるとともに、営業現場・支社運営・コールセンターへの適用拡大に向けた検討や実証実験を進めています。



朝日生命専用の生成AI「あさひコンシェルジュ」

●RPA (ロボティック・プロセス・オートメーション)

データ入力等の定型的な作業など、これまで人手で行っていた反復的かつ大量の業務をロボットが代行することで、業務品質の向上や生産性の向上を実現しています。

DX人財の育成

当社は「DX認定事業者」としてDX戦略を重要課題として位置づけ、DX推進に求められる人財づくりを目的に、全役職員を対象としたDX人財の育成に取り組んでいます。また、経営層・管理職・専門人財それぞれに体系立てた研修プログラムを設け、今年度より高いDX推進力が期待される中堅・若手層向けのDXリーダー研修を実施し、当社のDXへの取組みを加速していきます。

