

InsurTech による保険業界の今後 -Fintech 時代における保険会社の変化-

[2017・FW] 21421051 佐々木桃花

1. 研究の背景と意義

Fintech の波は保険業界にも押し寄せ、「保険 (insurance)」と「技術 (technology)」を掛け合わせた造語である InsurTech が誕生した。しかし、保険業界は様々な業界の FinTech ブームに少々後れを取っていることも事実である。それは他の業界と比較して、業界独自の歴史的な業務手法が深く根付いているためだと考える。よって、InsurTech は保険業界の根底を覆すような変化を与えるのではないかと考えた。また、保険業界は商品の差別化が困難だといわれている。IT 技術を駆使したサービスの展開により、各社の差別化戦略にも大きな影響を与えるのではないかと考えた。したがって InsurTech が保険業界をどのように変化させるのか明らかにすることで、保険×IT の成功を導くことを本研究の意義とする。

2. 研究目的・方法

本研究の目的は、第 1 に、InsurTech 商品・サービスの特徴を明らかにすることである。第 2 に InsurTech によって保険業界がどのように変化するのかを明らかにすることである。FinTech によって金融業界が様々な新サービスを生み出している中、保険業界もその波を受け大きな変化を迎えようとしている。移り変わる社会のニーズと FinTech 革命時代の波は保険業界をどのように変化させるのか明らかにする。研究方法は主に文献調査、インターネット調査とする。文献調査では、保険業界の現状を明らかにし、インターネット調査では最新の InsurTech 商品の詳細を理解する。

3. 研究結果・考察

(1) バリューチェーンから見る業界の変化

本研究では保険業界のバリューチェーンの中でも「商品・サービスの企画」、「営業活動」、「カスタマーサポート」の 3 つの業務項目に着目した。また「社会の変化がバリューチェーンに与える影響」と「InsurTech がバリューチェーンに与える影響」の 2 方面から現状を整理することで 3 つの業務項目にどのような変化があるのか仮説を立てた。以下がその仮説である。「①他業界との連携によって差別化を図ることができる」「②InsurTech 商品・サービスの営業活動においても、対人による販売が主流になる」「③ 今後は InsurTech 商品・サービスの質そのものがカスタマーサポートにつながる」

(2) 仮説の検証結果

仮説の 1 つ目である「①他業界との連携によって差別化を図ることができる」の検証のため、ソニー損保株式会社 (以下、ソニー損保)、損保ジャパン日本興亜株式会社 (以下、SJNK)、MS&AD インシュアランスグループホールディングス株式会社 (以下、MS & AD) 東京海上日動株式会社 (以下、東京海上日動)、アクサ損害保険株式会社 (以下、アクサダイレクト) の 5 つの企業の最新 InsurTech 商品、又はプロジェクト (2017 年 11 月現在) を比較した結果が下の図である。この結果、各社、商品やサービスの重視する点が異なっていることがわかった。東京海上日動は、事故以前のサポートにおいても他社と同レベルのサービスを提供していることから、今後他の 4 社も事故以前のサポートに加え、事故対応を手厚くしたサービス展開を行う可能性も考えられる。よって、現時点では仮説を裏付けることが出来た。

4. 結論

本研究の第 1 の目的である InsurTech 商品・サービスの特徴を明らかにすることは達成できた。第 2 の目的は InsurTech によって保険業界がどのように変化するのかを明らかにすることであった。仮説検証では差別化が困難である商品開発において、各社特色のある InsurTech 商品を展開していることが明らかになった。一方で、他業種との連携が各社の商品開発にどの程度影響を与えているのかを明らかにすることが出来ず、今後の課題として残った。

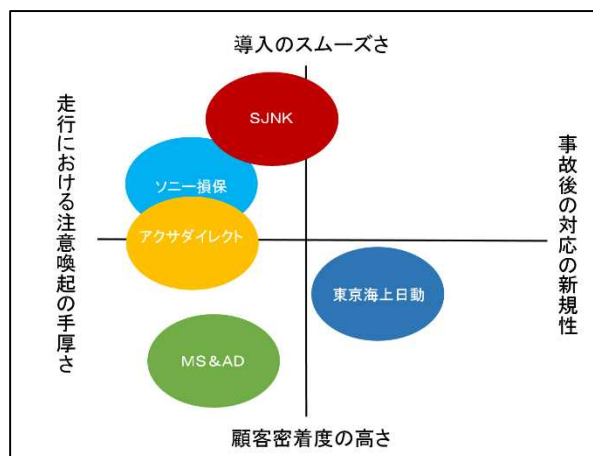


図 テレマティクス自動車保険ポジショニングマップ