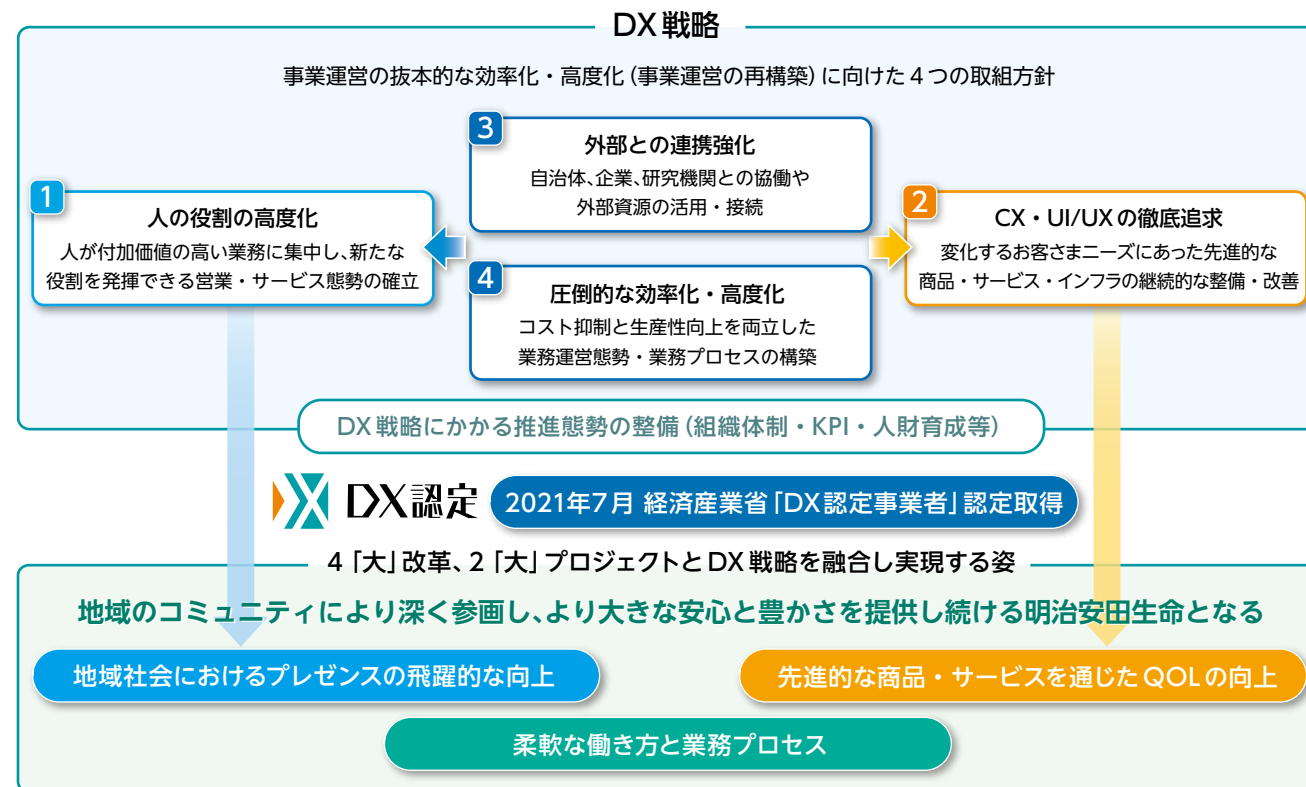


デジタルトランスフォーメーション戦略 (DX 戦略)

2021年7月に「DX認定事業者」として認定取得。今後もさらに取組みを加速していきます。

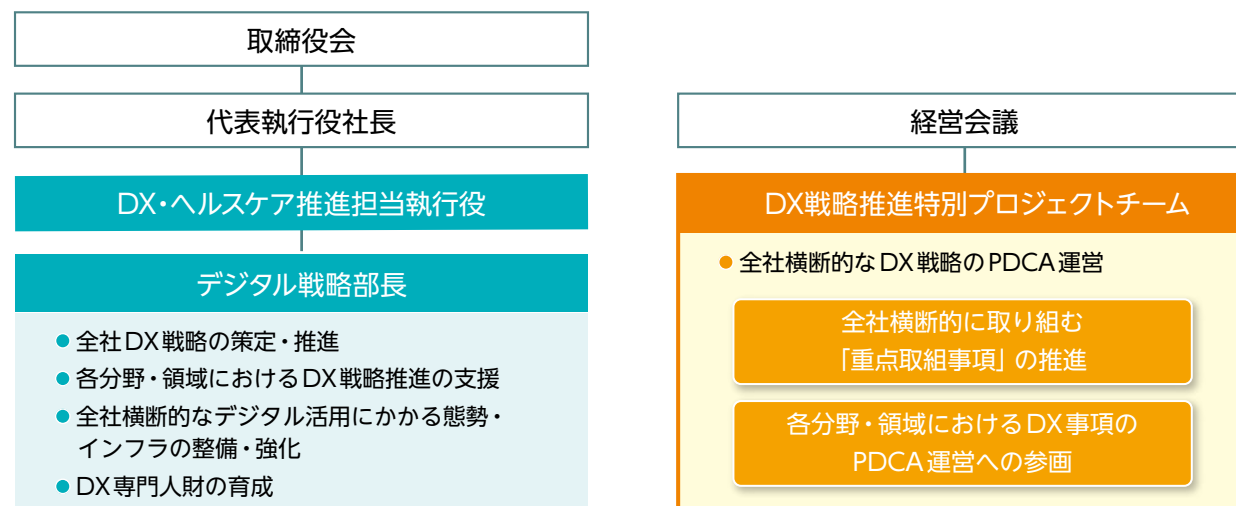
DX 戦略の全体像

DX 戦略を4「大」改革、2「大」プロジェクトと一体的かつ整合的に推進し、「地域のコミュニティにより深く参画し、より大きな安心と豊かさを提供し続ける明治安田生命となる」ことをめざします。



DX 戦略の推進体制とKPI

DX戦略の推進にあたり、2021年4月から「DX・ヘルスケア推進」を担当する執行役を置くとともに、「デジタル戦略部長」を設置しています。また、中期経営計画におけるDX戦略の推進体制の整備を目的として、DX戦略を組織横断的・集中的に検討する「DX戦略推進特別プロジェクトチーム」を設置しています。



DX 戦略の KPI

		2023年度末 目標	2020年度末実績差
お客さま数		1,235万人	+25万人
	うち個人営業	723万人	+14万人
	うち法人営業	513万人	+12万人

DX 戦略の主な取組みとねらい

事業運営の抜本的な効率化・高度化（事業運営の再構築）に向けた4つの取組方針に基づき、「お客さま」「従業員」にとって実現したい姿を追求していきます。

1 「人の役割の高度化」の主な取組み

- 対面×非対面を融合した営業・サービスモデルの構築
- 営業・サービス活動のデジタルサポート
- 新たな働き方とリモート支援



2 「CX・UI/UXの徹底追求」の主な取組み

- 商品・サービスのアジャイル開発
- 手続きの電子化・即時化
- いつでもお客さまに寄り添える情報管理



3 「外部との連携強化」の主な取組み

- 外部との戦略的提携・協働
- 外部データの活用・連携
- エコシステムへの参画



4 「圧倒的な効率化・高度化」の主な取組み

- オペレーションの自動化・効率化
- データ×AI活用
- システムインフラの最適化



ねらい

お客さまにとって

担当者や会社へのアクセス

- いつでも、どこでもお客さまが希望する方法で担当者・会社への連絡が可能
- 担当者がいつでも寄り添う態勢の強化
- 専門家による高度な相談案件にかかるサポートの提供

商品・サービスの品質

- 均質的かつ高品質なお客さま対応
- 生命保険商品の保障範囲の拡大
- 魅力的な先進の健活・ヘルスケア関連のサービス

手続きの利便性等

- 時間や場所に左右されない即時手続き
- 各種手続きの簡素化

従業員にとって

働きがい

- 高付加価値業務への集中と新たな役割の発揮（地域貢献や健康増進支援）
- 場所に制約されない職務範囲の拡大

働きやすさ

- 対面・非対面を併用した効率的な営業活動
- 活動示唆をふまえた効果的な営業活動
- お客さま対応における本社専門組織等からのリモート支援
- デジタルサポートによる効率的な業務遂行
- テレワークによる役割発揮機会の拡大や介護・育児と仕事の両立