

## 現状・課題認識と目指す姿

当社では2019年度に策定したデジタル5カ年計画のもと、先端技術・データを活用することで、ご提供する価値のプラスアップ・スケールアップを通じ、お客様の期待を超える体験の提供に向けて取り組みを進めてきました。

昨今では、生成AI技術の発展に伴う、さまざまな革新的なサービスの誕生等、デジタル5カ年計画策定当時と比較し、当社を取り巻く環境も大きく変化してきているため、DX戦略のさらなる高度化が必要と考えています。

DX領域の中期経営計画(2024-2026)は、「業界内のDX先端企業となるべく各種取組を推進し、お客様と職員がAI・デジタルによるビジネスの変革を実感する期間」と位置付けました。

具体的には、既存の事業領域における業務変革、お客様を広げる事業創造および、先端技術活用の推進・データ利活用の推進・働き方のトランスフォーメーションの5つを、取組軸として設定しています。

特に急激に進化するAIは、業務の自動化・効率化だけにとどまらず、ビジネスのあり方を大きく変革する要因になることも踏まえ、スピードを重視しながら、社内外の技術・ノウハウ等の情報収集、積極的なネットワーキングを通じ、全社AI活用を推進していきます。

当社グループ全ての領域と連携しながら、AIを中心とした先端技術を駆使し、業務・お客様サービスの不断の高度化を通じて、期待を超える安心をより多くのお客様へ提供し続けることができる態勢整備に取り組んでいきます。

長期的に目指す姿

中期経営計画

リアルを強みに、AIとデジタルでビジネスを変革し、業界内のDX先端企業グループへ  
DXを通じ、「人」「地域社会」「地球環境」に対して新たな価値(CX)を創造し続ける

アウトカム目標の達成に貢献(お客様数増加・満足度向上等)

– 生命保険事業 –

リアル×デジタルを組み合わせ、  
業界随一のCXを提供

– 保険周辺事業 –

事業多角化に加え、  
各業界でDXを駆使した事業を展開

(保険×保険周辺)  
事業間融合により新たな付加価値を創出

業界内のDX先端企業となるべく各種取組を推進し  
お客様と職員がAI・デジタルによるビジネスの変革を実感する

業務変革

・お客様ニーズに迅速に応えられる商品基盤構築  
・事務のダイレクト化・デジタル化等の推進による  
支社業務の削減

事業創造

・新たなAI事業基盤の構築  
・次世代型保険の研究・開発

先端技術活用の推進

・業務効率化・お客様サービス向上に資する  
AI活用推進  
(保険事務、お客様応接、社内照会対応等)

データ利活用の推進

・各部門案件や部門横断案件の推進  
・データ統制・システム整備  
(ダッシュボード・プラットフォーム活用推進)

働き方のトランスフォーメーション

AI・デジタル活用

人(リアル)のパフォーマンスを最大化

多様な働き方を推進する体制構築

世間水準のデジタルデバイス等の導入、  
制度・ルールの見直し

## 主な取り組み

---

### リアル×デジタルでの活動の量・質の高度化

---

お客様からいただいた情報や、営業職員の訪問履歴等のビッグデータをAIが分析し、提案タイミング、最適なツール等を営業職員へレコメンドする機能を導入しています。レコメンド機能の精度向上等を通じて、さらなる販売コンサルティングの高度化に取り組みます。



### Web完結商品の拡充

---

「手軽・手頃で安全性の高い資産形成商品」をコンセプトに、2025年1月に発売した「ちょこつみ」について、2025年4月にWeb取扱を開始しました。今後も引き続き、Web完結商品の拡充を進めていきます。



### マイナンバーを活用したお客様の利便性向上

---

当社は、マイナンバーカードがデジタル社会を支えるインフラになるものと考え、業界に先駆けたマイナンバーカードを活用したサービスを提供してきました。将来的には、保険金・給付金請求等の各種支払の自動化を志向する等、引き続きお客様の利便性向上に資するサービス提供に努めています。



### ヘルスケア事業のサービス拡充

---

お客様からお預かりした健康関連データを基に、データ分析サービスのラインアップ拡充、データ分析・健康施策を束ねた新事業モデル確立に向けて取り組みます。また、医療機関や健診機関等のアライアンス(資本・業務提携)も通じて、引き続き健康に資する付加価値の高いサービス拡充を進めていきます。



### レゾリューションライフとの協業

---

当社では、AIの積極的な活用は労働人口減少や、お客様体験価値向上・業務効率化等の視点から必須と認識しており、これまで各部門でのAI活用を進めてきました。こうした中、生命保険事業におけるさらなるAI活用推進・高度化に向けた新たな取り組みとして、2025年10月に完全子会社化したレゾリューションライフとのAI活用を企図した協業を推進しています。



## レゾリューションライフとの生成AI活用協業を通じて、日本生命グループ全体で活用できる最先端のAIを作っていくみたい

レゾリューションライフは米国や豪州で既契約受諾事業や再保険事業を展開しており、生成AI活用レベルの高さは世界トップクラスです。私たちは、その技術を社内の各領域に転用できればと考え、レゾリューションライフのITメンバーと共に、事務サポートシステムの開発を伴う集中検討(ハッカソン)を実施しました。

その結果、約款やマニュアルに基づく事務関連の照会に対する回答精度は、今回の取り組みで試した範囲では90%以上と高い水準を記録しました。

日本生命に包括移転した旧同和生命契約の管理実務を担っているメンバーが、こうなれば見やすい、操作しやすいとリクエストを出すと、数時間後にはそれを反映してくれるスピードには驚きました。

世界トップレベルの優秀なメンバーと協業し、その発想力や開発手法に直接触れられたことは、大変貴重な経験でしたし、仕事に対する熱量にも圧倒されました。

反映されたシステムは、回答だけでなく、どの文書のどの部分を参照したのかを提示してくれるので、納得感もあります。事務にも生成AIを取り入れて工夫ができるのではないか、と感じました。

引き続き文書の取り込みを進め検証・調整を行い、当社グループ全体へも展開していきたいと考えています。

(DX戦略企画部 上席専門部長 矢野 智郎) (IT統括部 上席専門課長 阪本 雅義) (契約管理部 担当課長 小林 夏実)

※ 当インタビューは2025年7月末時点のものです



集中検討の様子