

立ちどまらない保険。

MS&AD 三井住友海上

三井住友海上の デジタルイノベーション推進取組

三井住友海上火災保険株式会社
執行役員 デジタル戦略部長
本山 智之

2022年1月25日

三井住友海上のご紹介

取締役社長	船曳 真一郎
社名	三井住友海上火災保険株式会社
英文名称	Mitsui Sumitomo Insurance Company, Limited
本店所在地	東京都千代田区神田駿河台3-9
設立	1918年(大正7年)10月21日
事業の内容	<ol style="list-style-type: none"> 1.損害保険業(保険引受、資産の運用) 2.他の保険会社の保険業に係る業務の代理または事務の代行 3.債務の保証 4.確定拠出年金の運営管理業務 5.自動車損害賠償保障事業委託業務
資本金	1,395億9,552万円
正味収入保険料	1兆5,479億円
従業員数	14,371名

(2021年4月1日現在)

立ちどまらない保険。

MS&AD 三井住友海上



国内ネットワーク

営業ネットワーク

営業課支社 **440**

代理店数 **34,162店**

損害サポートネットワーク

保険金お支払センター **193**

損害サポート専門スタッフ **約8,590名**



海外ネットワーク:42ヵ国・地域

欧州・中東・アフリカ地域

米州地域



アジア・
オセアニア地域



(代理店数は2021年3月31日現在、その他は2021年4月1日現在)



経営理念(ミッション)

グローバルな保険・金融サービス事業を通じて、
安心と安全を提供し、活力ある社会の発展と、
地球の健やかな未来を支える



経営ビジョン

持続的成長と企業価値向上を追い続け、
世界トップ水準の保険・金融グループを創造する



保険業界を取り巻く社会環境・リスクの変化

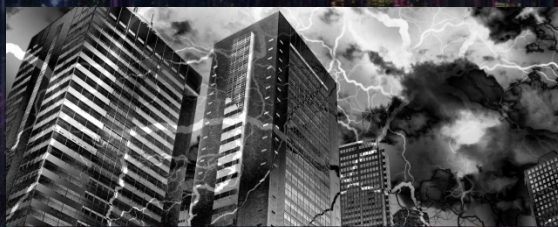
社会的課題

感染症拡大

NEW



自然災害



サイバーリスク

NEW



三井住友海上のデジタルイノベーション



お客さま
体験価値向上



業務生産性向上

DX

改革

デジタルトランスフォーメーション

DI

創造

デジタルイノベーション

DG

展開

デジタルグローバルイノベーション

デジタル人財育成

人財育成

システム基盤のデジタル対応

システム改革

デジタルガバナンス

ガバナンス

CSV × DX ～お客さまと社会の課題解決を本業の中心に～

DXの力で、お客さまと社会の課題解決、
CSVを実現しながら成長を目指します。



DXコンセプトムービー



立ちどまらない保険。

MS&AD 三井住友海上

DX取組のご紹介

ご契約時

事故発生時

自然災害発生時

代理店営業支援システム「MS1 Brain」

- 「MS1 Brain」とは、AIを搭載した損保業界初の代理店営業支援システムです。

ニーズ予測分析



代理店が保有するお客さま情報

保険会社が保有する契約データ・事故データ

企業情報などの外部データ

AI が分析し、
お客さまニーズを予測



このお客さまに最適なプランはこれだ！

Brain Video

- ニーズ予測分析で導き出した最適な商品・プランをお客さまに動画で分かり易くご説明・ご提案
- お客さまはいつでもスマートフォンから動画視聴が可能

動画



動画でわかりやすい
あんしん補償のご案内



MS1 Brainリモート

- お客さまと代理店はスマートフォン上でコミュニケーション（メッセージ・Web面談）が可能
- 保険のご提案から手続きまで、一連のプロセスを非対面で完結



DX取組のご紹介

ご契約時

事故発生時

自然災害発生時

ドライブレコーダーを活用した取組

見守るクルマの保険 ドライブレコーダー映像



Ai's -AI事故状況説明システム-



走行中に
衝撃を検知



事故画像・位置情報を
保険会社へ自動送信



AI が事故状況を分析

POINT1

お客さまが事故状況を説明するご負担を軽減

- 事故にあわれた場所や事故に至るまでの経路などの事故状況を正確かつスムーズに把握することが可能
- お客さまが事故状況を説明する負担を軽減

POINT2

納得感のあるスムーズな対応で迅速な事故解決に

- 専用ドライブレコーダーで録画された映像と位置情報をもとに、AIが事故状況を分析
- 納得感のあるスムーズな対応で迅速な事故解決を実現

DX取組のご紹介

ご契約手続時

事故発生時

自然災害発生時

先進技術を活用した水災時の取組

ドローンとAIを活用した浸水高測定

ドローン測量



3Dモデル化



流体解析+AI 浸水高予測



浸水高結果

ご契約者さま	浸水高
三住 太郎 さま	3.2m
住友 花子 さま	2.6m
三井 愛 さま	0.5m

甚大な被害のあったお客さま

保険金請求の申し出のみ
⇒ 保険金支払完了

- 従来の立会や物件調査不要
- 保険金お支払いまでの時間を最短5日に短縮可能

部分的な被害のあったお客さま

保険金請求の申し出 ⇒ チャットボット ⇒ 保険金支払完了

水災デジタル調査
(チャットボットシステム)

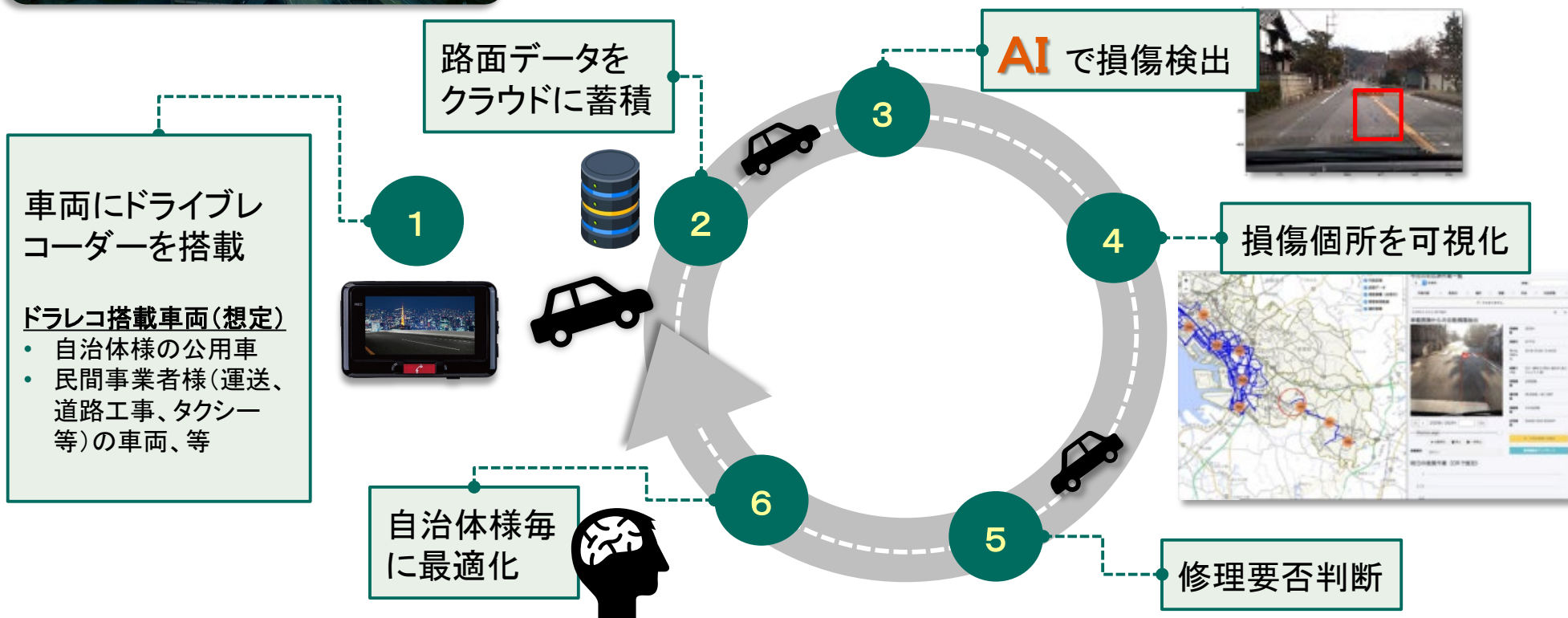
- チャットボットの質問に答えながら修理見積りや写真を電子データで提出
- 写真とAI浸水高結果から浸水高や損害の程度を自動算出、立会調査は不要



CSV取組のご紹介

スマートシティ取組 利便性の高い持続可能な都市の開発

ドラレコ・ロードマネージャー



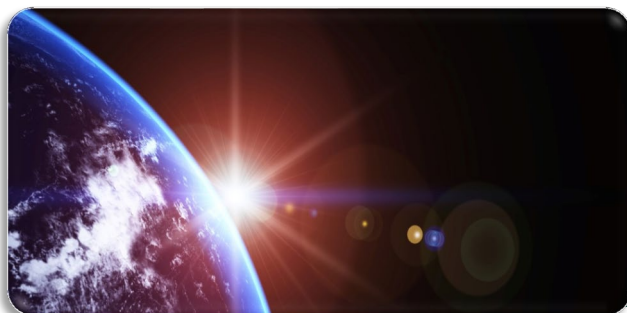
本サービスの拡張により、道路に加え橋梁といった街の設備点検・補修作業を支援
事故が少ない社会の実現に繋がります

立ちどまらない保険。

MS&AD 三井住友海上

Copyright 2021 © Mitsui Sumitomo Insurance Co., Ltd. All rights reserved.

CSV取組のご紹介



自然災害リスク対策

大規模・頻発化する自然災害に
対応可能な社会の実現

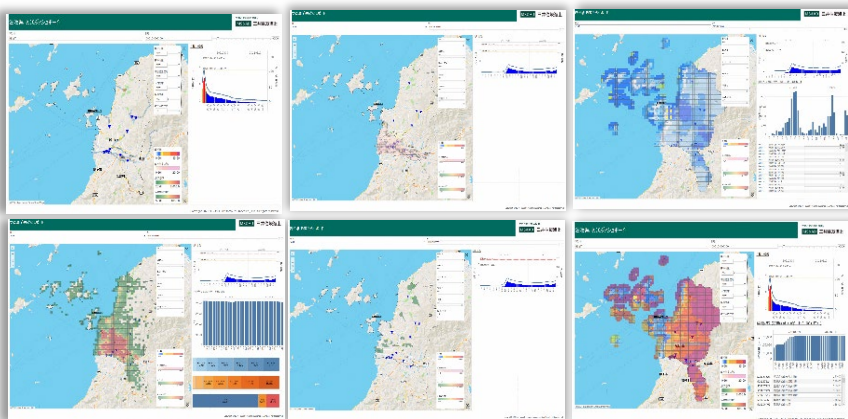
防災情報見える化システム

リアルタイムの降雨データ × リアルタイムの河川水位データ × 保険会社保有の事故データ × 人流データ

取り込み

ハザードマップ

AI が被害予測モデルを作成



1 事故データを活用しエリアのリスクを可視化

2 リアルタイムでの降雨量、水位変化を可視化、危険個所を把握

3 人流データによる危険エリアの住民の滞在状況、避難状況を把握

ハザードマップ・事故データと合わせて危険場所を予測・把握、避難判断等に活用
気候変動が及ぼす影響の軽減に繋がります

デジタイゼーション推進のための基盤

1 組織・要員



- 組織新設
2018年度: デジタル戦略部新設
2020年度: データマネジメント部、
ビジネスイノベーション部新設
2021年度: CXマーケティングチーム新設
- 要員配置
データサイエンティストを新設組織へ配置

2 規定・ガバナンス



- データ利活用マニュアル等の作成
- データ利活用協議会の定期開催
- DXにおけるデータガバナンス学習動画の作成
- システム関連規定・帳票等の整備

3 デジタル人財育成



- 大きく以下の二区分に分け、社員の育成を実施

データ分析層

- BIツールやプログラミングを用いて分析を行い課題に対しユースケースや仮説を考案する人財
- 将来的に「データサイエンティスト」を目指す人財



デジタルビジネス層

- デジタル技術やデータを活用した新たな商品・サービスの企画・開発や、既存サービスの高度化を行う人財

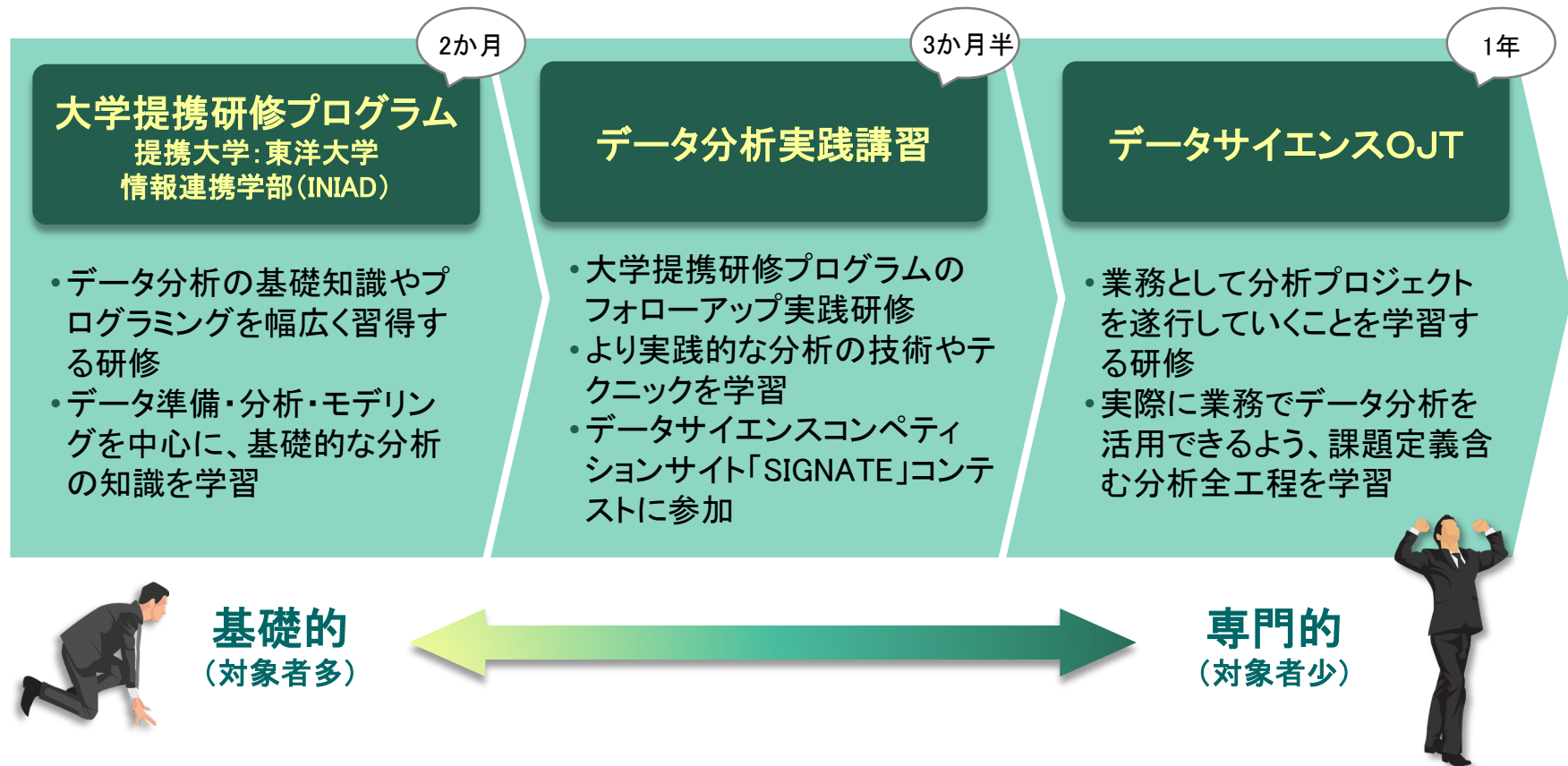


デジタイゼーション推進のための基盤

データ分析層（データサイエンティスト）の育成



- 基礎知識・スキル・素養に応じたカリキュラムを3段階に用意、裾野を広げながら専門人財を育成



デジタルイノベーション推進のための基盤

デジタルビジネス層の育成



- 大学提携プログラムや実践型研修、それら学習成果を発揮する場としてアイデアコンテストを開催

大学提携研修プログラム

MS&ADデジタルアカデミー 提携大学：東洋大学情報連携学部 (INIAD)



DXの考え方や最新デジタル技術、プログラミング基礎を学び、最先端のIoT技術を活用したビジネスモデルや将来の気候変動やSDGsの観点からビジネスモデルを構築できる人財を育成

MS&ADデジタルカレッジfrom京都 京都先端科学大学 (KUAS)



最新デジタル技術をウェアラブル端末等を用いた演習を通して学び、技術やデータ活用の知識を深め、新しいビジネスモデルを構築できる人財を育成

実践型研修プログラム

-データサービスクリエイター養成プログラム-

- データ活用に関する知識を有し、営業第一線や本社各部署で新たなデータサービス・新商品を企画・開発できる人財を育成
- 座学研修を2か月行い、担当取引先への提案を目標にデータ分析や分析結果から提案内容を策定、提案までを実施する
- 受講生上司も共に学習・実践を行う



ビジネスアイデアコンテスト

-デジタルイノベーション チャレンジプログラム-

CSV × DXにより、 レジリエントでサステナブルな社会の実現に貢献



立ちどまらない保険。

MS&AD 三井住友海上