

「保険業界向けカンファレンス2024」開催

Web3時代の顧客接点創出・CX向上

【本報】シンテックは6月27日、東京都千代田区の本プレスセンタービルで「保険業界向けカンファレンス2024〜Web3時代の顧客接点創出・CX向上〜」を開催した。保険会社におけるデジタル技術を活用した顧客接点強化の取り組みを紹介するイベントで、第一部では森・濱田松本法律事務所のパートナー弁護士である増田雅史氏が「メタバースの法的論点」基礎と応用・生損保業界編」をテーマに、第二部ではポストン・コンサルティング・グループでマネージング・ディレクター&パートナーを務める大喜多雄志氏とプリンシパルの金子真文氏が「保険会社における顧客接点強化の方向性」先進事例に学ぶ成功の要諦」をテーマに講演した。最後のセッションでは、シンテックのサービスを活用した保険業界における顧客接点強化の事例が紹介された。当日は保険会社社員など数十人が参加し、関心の高さを窺った。



保険会社社員が多数参加した

シンテック

カンファレンスの冒頭、シンテックの柳秀樹社長があいさつし、プログラム内容を紹介するとともに、「コロナ禍には保険業界の皆さま向けのカンファレンスを行うことができません、今回が久しぶりの開催になる。本日は二部構成になっており、保険業界の皆さまの関わりについて説明。

第一部では増田氏が、一般的に仮想の三次元空間を指し、近年、企業による取り組みが広がっている「メタバース」について講演した。前半は主に、メタバースや関連用語の定義、概念の拡がりなどについて紹介した後、保険業とメタバースの関わりについて説明。

後半は、メタバースに関する「サービスの重層構造化・取引パートナーの増加」「現実世界との同質性の高まり」「メタバース空間内での社会生活」「違法・不適切行為に対する警察・司法機能」「デファクト・スタンダード獲得競争」といった各論点について、現在起きている事象とその

問題点、今後のポイントなどを解説した。最後に今後のメタバース市場の展望に触れた増田氏は、現状はまだ一部の愛好家が利用しているに過ぎず、一般に普及し

「政府はSociety 5.0（フィジカル空間とサイバー空間が融合された新しい社会）」とほぼ同じ概念だとした上で、

「政府はSociety 5.0の現現のために、現在までは分野横断的な検討が十分になされていない」と述べた。

次に、顧客接点強化に向けた対応の方向性として、①ライフニーズに寄り添う（保険を超えて顧客の日常に寄り添った価値を創出する）②顧客接点を拡張する（複層的な接点を通じて顧客に価値を届ける）③テクノロジーをレバレッジする（テクノロジーの力で現状の制約を打破する）④の3点を説明した。また、金子氏がそれぞれの対応の

最後に、大喜多氏が顧客接点強化の実現に向けた要諦として、①What（ゴール）②Who（ヒト）③How（実現手段）で発想する④顧客理解の深度へチャレンジとして、SMSを活用したビジネスチャットツール「Push! Chat・SMS」の概要やポイント、保険会社での活用事例などを紹介した。

小林氏は、「ビジネスシーンにおけるリアルな非対面コミュニケーションの重要性が高まる昨今、従来のツールには課題や飽和感が生じ、新たなツールが求められていることから、ぜひ当社のサービスを検討していただければと思う」と述べた。

全セッション終了後には会場を移して懇親会が行われ、参加者や講演者は料理や飲み物を手に取りながら歓談した。

保険会社の対応ポイント・先進事例を紹介

「政府はSociety 5.0の現現のために、現在までは分野横断的な検討が十分になされていない」と述べた。

次に、顧客接点強化に向けた対応の方向性として、①ライフニーズに寄り添う（保険を超えて顧客の日常に寄り添った価値を創出する）②顧客接点を拡張する（複層的な接点を通じて顧客に価値を届ける）③テクノロジーをレバレッジする（テクノロジーの力で現状の制約を打破する）④の3点を説明した。また、金子氏がそれぞれの対応の

最後に、大喜多氏が顧客接点強化の実現に向けた要諦として、①What（ゴール）②Who（ヒト）③How（実現手段）で発想する④顧客理解の深度へチャレンジとして、SMSを活用したビジネスチャットツール「Push! Chat・SMS」の概要やポイント、保険会社での活用事例などを紹介した。

小林氏は、「ビジネスシーンにおけるリアルな非対面コミュニケーションの重要性が高まる昨今、従来のツールには課題や飽和感が生じ、新たなツールが求められていることから、ぜひ当社のサービスを検討していただければと思う」と述べた。

全セッション終了後には会場を移して懇親会が行われ、参加者や講演者は料理や飲み物を手に取りながら歓談した。



柳氏



増田氏



大喜多氏



金子氏



小林氏