

4 Foresight 起点の保険コンサルティング

社内外のパートナーとの連携により 保険の未来へ向けたビジネス創出を進める

戦略デザイン室は、保険業界に向け、DX 戦略をはじめとした構想策定、ソリューションデザインのコンサルティングサービスを提供していくことを目的として、2021 年 10 月に設立された。同室が推進する、保険 Foresight（未来像）活動をもとにしたお客様・ビジネスパートナーとの新規ビジネス創出の取り組みを紹介する。

未来像からのバックキャストで 業界のあるべき姿を導出

NTT データでは、中期経営計画の戦略のひとつとして「Foresight 起点のコンサルティング」に取り組んでいる。その中でも戦略デザイン室は、全社に先駆ける形で、保険業界の未来像を描き、ビジネス共創する Foresight 活動を推進している。

同室の立ち上げ当初は、「お客様と共に」未来を描く手法を取ろうとしたが、それではスピード感に欠け、お客様をけん引していくことも難しいと判断。そのため、「自分たちが先んじて」保険業界の未来像を描き、そこから個々のお客様のパーパスや

ミッションに合わせてカスタマイズしていくアプローチへ変更した。

この Foresight 活動では、作成→発信→体感→共創という 4 つの大きなステップを定義。これまでの活動では作成・発信・体感が実現できており、目指す共創が生まれてきている状況にある（図 1）。



株式会社 NTT データ
第三金融事業本部
保険 IT サービス事業部 戦略デザイン室

「ヘルスケア×保険」の クロスインダストリーに着目

Foresight の作成にあたっては、社内で開発された Foresight Design Method に則りながら、まず 2030 年の生活者の未来像を描き、その未来

像に基づく保険の営業および事務のオペレーションモデルを作成した。

さらに、保険業界でも、従前の万が一に備えた保障だけではなく、健康リスクそのものを低減させるための予防・早期発見の取り組みが重要となっていることから、「ヘルスケア

×保険」という視点に着目。社内の関連部署と連携をして、2030 年の生活スタイルとそれを支えるヘルスケアエコシステムを描いた。

同時に、NTT データが毎年、将来の技術トレンドを分析している「NTT DATA Technology Foresight」と、保険未来像を組み合わせることで、保険業界で将来重要となるテクノロジーを分

NTTデータが描く保険未来像をもとに、お客様・ビジネスパートナーと新規ビジネス共創



図 1 保険 Foresight 活動の全体像

析。デジタルツイン、AI、データファブリックなどの重要技術テーマの最新事例を整理した。

これらの Foresight を基に、保険会社の経営層をターゲットとしたセミナーを開催。ディスカッションを通して課題感を深堀していくという取り組みを進めていった。

同時に、金融業界のイベントへの出展や、自社イベントへの登壇、ウェブ記事など、様々な方法で積極的な発信も行っている。

未来を体感し新たなビジネス創出につながるためのラボ

Foresight をベースとしたセミナーやディスカッションは、好評価を得ているが、その課題感を具体的なビジネス創出につなげるというのはなかなか難しい。実際に先進的なヘルスケアソリューションに触れ、リアリティある体験によりアイデアを創発し新たなビジネスの創出につなげることを目的とした「ヘルスケア共創ラボ」を設立した(図2)。

ラボには、メタバース空間上での運動を可能にする「バーチャルラン」、

表情の動画を基にストレスサイン等を推定する「ウェルビーイング測定」、カラオケにXRを組み合わせて好きなアバターになりきって歌える「変身カラオケ」、オンライン会議でのメンタルヘルスと生産性向上に寄与する「印象フィードバック」など、体験してこそ実感をえられるソリューションを揃えた。

お客様経営層にも体感いただき、好評を得ており、社内向けの体験会においては、幹部から様々な社内外のパートナーをつなぐ力、Foresight 起点のコンサルティングからビジネス創出をいち早く実現していることへの評価も得ている。

今後は、保険会社の顧客である生活者の方々などにも体験の場を提供し、新たなビジネス創出の場として発展をさせていく。

先進技術を活用したオフリングの創出

Foresight 活動と並行して進めているのが、保険業界の将来を踏まえたビジネス共創を実現するためのソリューションの整備だ。AI、メタバ

ス、コミュニケーション可視化等の先進技術について各種の PoC を実施している。

産学連携も進めており、東京大学主催の『VRでアンコンシャス・バイアスへの気づきを促せるか』という研究プロジェクトと連携。子育て世代の部下とその上司、お互いの立場をVRで体験した後にディスカッションを行い、自分自身が無意識のうちに持つ先入観=アンコンシャス・バイアスに気づき、相互理解を促進させようというプロジェクトで、VRによるリアルな体験が土台となり、職場での課題と解決策についての活発なディスカッションにつながった。

今後も、このような先進技術を用いたヘルスケア・ウェルビーイングの促進につながる新規サービス創出に向けた取り組みを進めていく。

共創による未来へ向けてのビジネス実現

Foresight 活動からは、保険の未来像に応じた、保険事務のあるべき姿の構想策定、顧客接点強化に向けたデータ活用基盤の整備といった新たなビジネス機会として実を結んでおり、さらには、生活者ニーズに基づいた新たなヘルスケア・美容ビジネスに向けた検討なども進んでいる。

これからのビジネス創出にはコラボレーションが一層重要となってくる。NTT データグループ、さらには NTT グループとのコラボレーションをより一層加速し、お客様、行政、研究機関、専門家、さらには生活者も巻き込んで未来へ向けたビジネス共創を進めていく。

未来を体感し、新しいビジネスを共創



図2 ヘルスケア共創ラボのコンセプト