

2025 年 12 月 22 日

株式会社日立製作所

生命保険会社と契約者間のデジタル接点強化に向け、「申込時マイページサービス」を提供開始

ファーストユーザーとして第一フロンティア生命保険が導入、保険申込み時から契約後のマイページ連携を通じて、電子化・ペーパーレス化を実現し、業務効率化と顧客サービスの品質向上に寄与



株式会社日立製作所(以下、日立)は、生命保険会社と契約者間のデジタル接点強化に向け、「申込時マイページサービス(以下、本サービス)」を12月19日より提供開始しました。

本サービスは、申込時に登録した情報や認証結果とこれまで生命保険会社において、保険の申込手続きとは別に手続きが必要であった、契約後のマイページ(以下、契約者マイページ)をシームレスに連携させるものです。本サービスにより、契約成立後の契約者マイページの開設が促進されることで、生命保険会社と契約者間のデジタルでの接点が確保されます。また、本サービスの機能により、これまで書面で契約者に交付していた保険申込手続き時の各種資料や書類の控えについて、オンライン上での電子交付や参照が行えるようになります。

これにより、郵送ならびに紙での交付がベースだった一連の手続きが電子化・ペーパーレス化され、生命保険会社や保険代理店などの保険募集人の大幅な負担軽減に寄与することで、業務効率化を実現します。また、本サービスにより契約者マイページの利用が活性化することで、オンライン上で契約者一人ひとりに合わせたタイムリー、かつライフプランに応じた情報提供や、商品提案といった、アフターフォローの拡充が可能となります。こうしたことから、生命保険会社において、契約者に最適なサービス提供が行えるようになることで、顧客サービスの品質向上に寄与します。

なお、本サービスのファーストユーザーとして、第一フロンティア生命保険株式会社での導入が決定しており、12月21日より稼働開始しました。

日立は今後、生命保険各社へ本サービスを広く展開することで、デジタルでの契約者との接点強化を通じて業務効率化と契約者本位の商品・サービス提供を支援し、生命保険業界における契約者のニーズの多様化に伴う変革に貢献します。

背景

近年、生命保険業界では、契約者におけるニーズの多様化に対応するため、デジタル技術を活用した業務への変革が急務となっています。また、金融庁が掲げる「顧客本位の業務運営に関する原則^{*1}」に基づき、生命保険会社は契約者に対し商品・サービスに関する重要情報を分かりやすく提供することや、契約後も契約者のライフプランに応じた適切な情報提供や保険商品の提案など、長期的な視点での適切なフォローアップが求められています。

このため、生命保険会社はオンライン上の契約者マイページを活用し、デジタル上で契約者との接点を強化するとともに、契約者への案内や送付手段もデジタルに移行することにより、紙媒体の作成や郵送物の発送の労力軽減を目的とした、ペーパーレス化の推進にも取り組んでいます。しかし、現在は生命保険会社から契約者に対し、保険契約成立後の契約者マイページの登録勧奨を行っているものの、登録・利用率に課題があり、生命保険会社における契約者のニーズの多様化への対応や業務変革における障壁となっていました。

日立はこれらの課題解決に向けて、これまで金融業界における DX 化に取り組んできた知見とデジタル技術を生かすことで、保険申込から契約後の契約者マイページ利用までをシームレスに連携する本サービスを開発し、このたび保険会社向けに提供を開始しました。

*1 顧客本位の業務運営に関する情報：金融庁

本サービスの特長

本サービスは、契約者が保険申込と同時にマイページ(以下、申込時マイページ)を開設し、契約者マイページへの顧客情報をシームレスに連携することで、各種手続きの電子化による業務効率化と、生命保険会社と契約者とのデジタル接点の強化を支援します。

(1) ペーパーレス化の範疇を広げ、業務効率化を推進

従来から推進していた保険申込時の電子化など、ペーパーレス化の範疇を広げるため、本サービスにより保険申込時だけでなく契約後も、契約者がマイページ上で募集資料や申込書類の控えなどを、いつでも参照することが可能となります。生命保険会社においては、ペーパーレス化がさらに進むことで、これまで労力を費やしていた、紙媒体の作成・印刷や郵送、保管にかかるコストに加え、管理業務の負担を軽減し、業務効率化をより推進します。あわせて、紙資源の消費や輸送に伴う温室効果ガスの排出量の削減を通じて、環境負荷の低減にも貢献します。また、契約者においても書類紛失のリスクや保管の負担が軽減することで、利便性向上もあわせて実現します。

(2) 生命保険会社と契約者間のデジタル接点強化を支援

本サービスによって、保険申込手続き時に、従来は任意事項となっていた契約者の連絡先における認証確認を行うことで、契約者のアカウントと紐づけされることにより、生命保険会社における契約者との接点確保・強化に寄与します。これにより、オンライン上で生命保険会社が提供する契約者一人ひとりに合わせたタイムリーな情報提供や、ライフプランに応じた商品提案といったアフターフォローが拡充可能となり、契約者のニーズに添ったサービス提供に貢献します。

今後の展開

日立は今後、本サービスを生命保険各社に対して、幅広く展開していきます。また本サービスを活用し、生命保険業界における、契約者とのさらなるデジタル接点強化や業務プロセスの抜本的な効率化を実現する、WEB ソリューションプラットフォームの提供を検討していきます。また、顧客とのデジタル接点強化が求められる生命保険以外の業界にも、提供をめざします。さらに将来的には、AI を活用し、日立の生命保険領域におけるドメインナレッジを掛け合わせる Lumada 3.0 を通じて、持続的な価値創出に貢献していきます。

関連情報

「申込時マイページサービス」に関する Web サイト

<https://www.hitachi.co.jp/products/it/finance/solutions/application/common/life-insurance-mypage/index.html>

日立製作所について

日立は、IT、OT(制御・運用技術)、プロダクトを活用した社会イノベーション事業(SIB)を通じて、環境・幸福・経済成長が調和するハーモナイズドソサエティの実現に貢献します。デジタルシステム&サービス、エネルギー、モビリティ、コネクティブインダストリーズの 4 セクターに加え、新たな成長事業を創出する戦略 SIB ビジネスユニットの事業体制でグローバルに事業を展開し、Lumada をコアとしてデータから価値を創出することで、お客さまと社会の課題を解決します。2024 年度(2025 年 3 月期)売上収益は 9 兆 7,833 億円、2025 年 3 月末時点で連結子会社は 618 社、全世界で約 28 万人の従業員を擁しています。詳しくは、www.hitachi.co.jp をご覧ください。

お問い合わせ先

担当：千場、高島

株式会社日立製作所

金融システム営業統括本部

〒100-8220 東京都千代田区丸の内一丁目 6 番 1 号

お問い合わせフォーム：<https://www.hitachi.co.jp/finance-inq/>