



# データで変革と成長を実現: 保険会社向けダッシュボードトップ5

過去 10 年で私たちが学んだことがあるとすれば、それは、変化は避けられないということです。特に保険業においてはなおさらです。第二次世界大戦以来、最も深刻な不況に見舞われた 2008 年以降、私たちが見てきたように、パンデミック、景気の停滞、債務危機などの課題は予期せず発生します。また、保険業界に直接影響を与える、経時的に構築されていく課題もあります。**EY社**によると、それらには気候変動、コネクテッドテクノロジー、顧客層のシフトが含まれます。これらによって新しいリスクが発生し、法的責任や価格に関する新たな問題が生じ、顧客ニーズを満たすための新しいソリューションに対する要求が生まれます。そのような問題はより良くなるための変化を生む場合もありますが、金融機関を麻痺させる場合もあります。

変化と不確実性の時代にあっても、学ぶべき教訓はあります。それらは、さらにアジャイルで回復力のある保険会社を実現するために役立ちます。そのような時代に適応する必要性を認識すると、会社の運営方法および顧客とのエンゲージメント方法を再考せざるを得なくなります。AIA Singapore 社、PEMCO 社、USAA 社などの世界の主要な保険会社は、リスク管理、オペレーション、カスタマーエクスペリエンスを向上させるためにデジタルトランスフォーメーションを加速させるとともに、データドリブンな取り組みを開始しています。これらの保険会社は、不確実性の時代にデジタルツールの採用やデータの活用、高度な分析の使用に消極的な他の保険会社にとって、強力な見本となっています。それと同時に、将来の変化の中をうまく進んでいくことができる、より有利な立場を築いています。



新たな「複合的な課題」、つまり新しいツール、テクノロジー、テクニックをレガシーシステムに統合する方法、および InsureTech (保険業界で使用するテクノロジー)、エコシステムパートナー、新入社員による大胆で新しいアイデアと昔ながらの現状維持の慣行との調整を行うといった問題を解決することが、保険会社にとって今後 10 年の最大の成功要素になる可能性がある”

—Deloitte 社、**2020 年の保険業界の見通し** (英語)

**分析を採用した北米の生命保険会社は生産性の向上を実現しています。67% が分析によって引受業務に関する費用が削減されたと報告しており、60% が売上と収益性が増えたのはデータインサイトのおかげだとしています。**

—Willis Towers Watson 社、**生命会社の予測分析に関する調査** (英語)

デジタル時代に不可欠な要素：  
データ分析を採用して変化に対応



保険業界はデータ負荷の高い業界であり、保険会社はこれまでに豊富なデータを収集していますが、その収益化には時間がかかっています。保険会社はビジネスチャンスが来るのを待っており、その間に、データと分析の価値を活かす新しい事業分野やビジネスモデルを開発するのではなく、長年使用しているシステムや製品、ビジネスモデルを強化しています。一方で、保険会社の顧客はブランドとのやり取り、製品および価格の比較、購入に関してオンラインに移行し始めており、さらに大量のデータを生み出しています。幸いなことに、最新の分析テクノロジーにより、すべての保険会社がこれまでに考えたことのない方法で業界、顧客、ビジネスに関するデータを使えるようになってきました。それと同時に、会社の文化、行動、ワークフロープロセスが徐々にシフトしており、ビジネスのアジャイル性と回復力が強化されつつあります。



当社の研究と経験により、成功するためには規模と投資に関して大胆な動きが必要であるということが再認識されました。今は（保険）業界にとってエキサイティングな時期ではありますが、リーダーはスピードと説得力を持って行動しなければなりません”

—McKinsey & Company、2020年の損害保険の状況（英語）

**John Hancock 社**  
は、生命保険の料金の割引  
と引き換えに得たフィッ  
トネストラッカー  
からのデータを使  
用して、購入者のインサイ  
トを継続的に獲得し、  
マーケティングおよび価格  
戦略の変更を行いました。

市場価格が低く、経済が停滞し、不況の見通しが現実となり、その影響が長期化している非常に困難な時代にある今、世界の保険会社は、データの力を借りて重要な意思決定を行い、競争と生き残りのための重要なステップを踏み出さざるを得ない状況となっています。EY 社が**2021年の保険業界の見通し**で提案しているとおり、保険会社はトランスフォーメーションの必須事項を見失うことなくデジタルイノベーションに投資する必要があります。そうすることで、優れた運用と効率性を達成でき、顧客価値の最大化、コンプライアンスの確保、および引受、販売、請求全体のコストとリスクの削減を実現できます。それと同時に、保険会社における分析およびデータカルチャーの成熟が進み、ますます多くの従業員がデータを使用して日々の重要な意思決定を行うことができるようになります。

主要な保険会社にとって、実績のある信頼できる分析リーダーをパートナーとすることが不可欠となっています。Tableau のセルフサービス分析は、世界中の保険会社や、その業界の従業員（リーダー、アナリスト、顧客担当営業、エージェント、ビジネスチームのリーダーなど）にとって、自信を持って瞬時の判断を行うために重要となるインサイトを簡単に得られる方法です。それらの意思決定は、フロントオフィスおよびバックオフィスの日々の業務に影響を与え、危機の前、最中、後における安定化もサポートします。これによって保険会社は、実行可能なゲームプランで自信を持って前へと進んでいけます。その主な成果には次のようなものが含まれます。

- クロスセル、顧客離れの抑制
- 請求に関する責任の簡単かつ正確な判断
- 保険仲立人との関係の強化
- リスク管理、オペレーション、カスタマーエクスペリエンスの改善

# オペレーション、カスタマーエクスペリエンス、 リスク管理の改善に役立つ 5 つのダッシュボード

次の 5 つの Tableau ダッシュボードを活用することで、従業員の傾向についてさらに明確に把握し、従業員の離職率と業績を改善できるとともに、カスタマーエクスペリエンスの変革を行うための重要なインサイトを得ることができます。また、請求や不正行為に対する可視性が向上し、リスクを管理できます。変化の時代に保険会社のデジタルトランスフォーメーションを進めていくために、ダウンロードして使用されることをお勧めします。



オペレーション



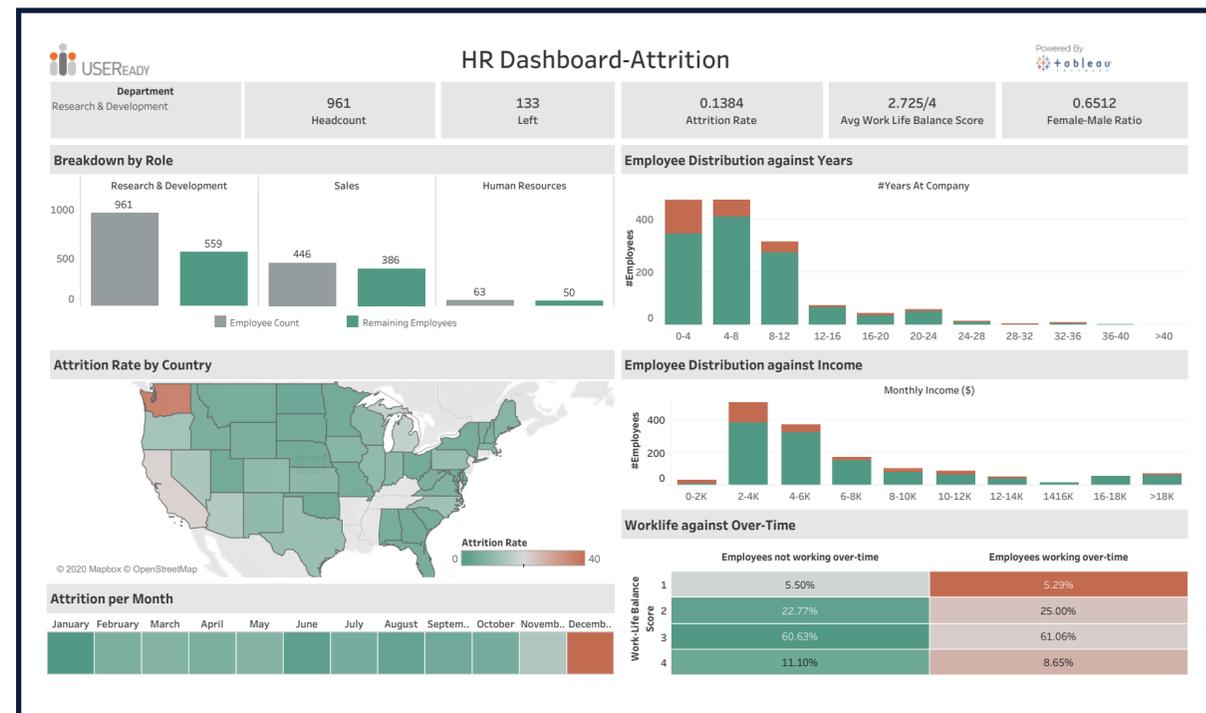
カスタマーエクスペリエンス



リスク管理



## 保険会社のエージェントの離職率ダッシュボードを見る

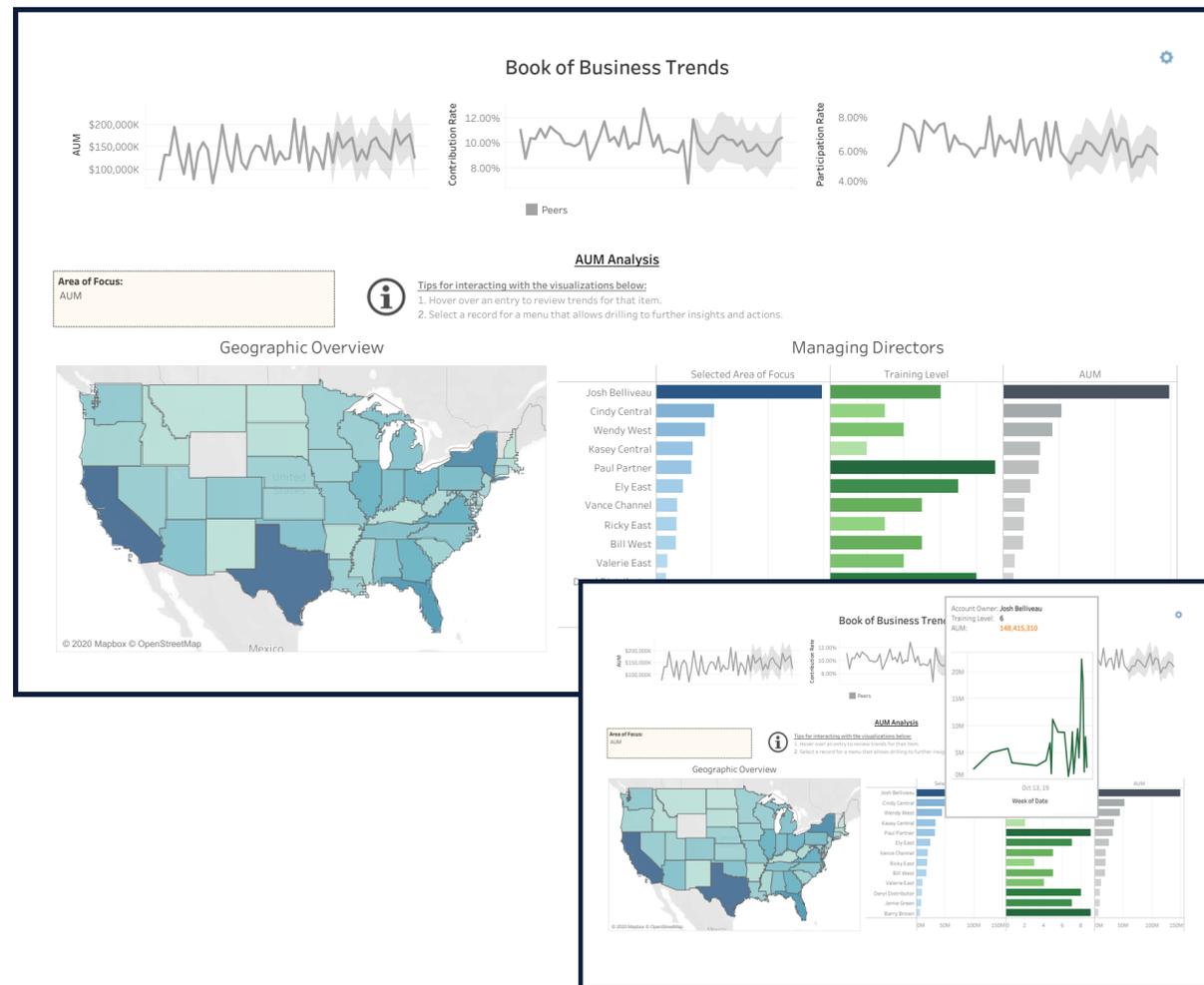


エージェントの離職率を追跡することは、すべてのビジネスにとって重要です。それは組織のリスクを管理する能力と、オペレーションおよび生産性を最適化する能力に影響を与えます。急激に変化する今日の環境では、保険会社の回復力にはさまざまな要素が含まれます。そのうちの1つは、全従業員の生産性を高く維持し、そして満足して働けるよう環境を整えることです。Tableau のパートナーであり、ビジネスインテリジェンス、データ分析、ビッグデータ、クラウド、Salesforce プラクティスのソリューション、ベストプラクティス、プロセスのパイオニアである **USEReady 社** が作成したこの**保険会社のエージェントの離職率ダッシュボード**は、企業のリーダーおよび人事スタッフにとって役立つものであり、営業、研究および開発など、さまざまなビジネス部門の離職率の全体像を明確に把握できます。

従業員層、地理、時期、さらには給与レベルに関して、離職率の傾向を明らかにできます。今や、ワークライフバランスは将来入社が期待される人々および現従業員にとって、これまでも増して最優先事項となっています。ワークライフバランスの平均スコアは、残業が従業員のワークライフバランスの割合にどれほどの影響を与えるかについてリーダーが注意深く監視するのに役立ちます。これはカスタマーエクスペリエンスにも影響を与える可能性があります。



## 保険会社のアカウントデータベースダッシュボードを見る



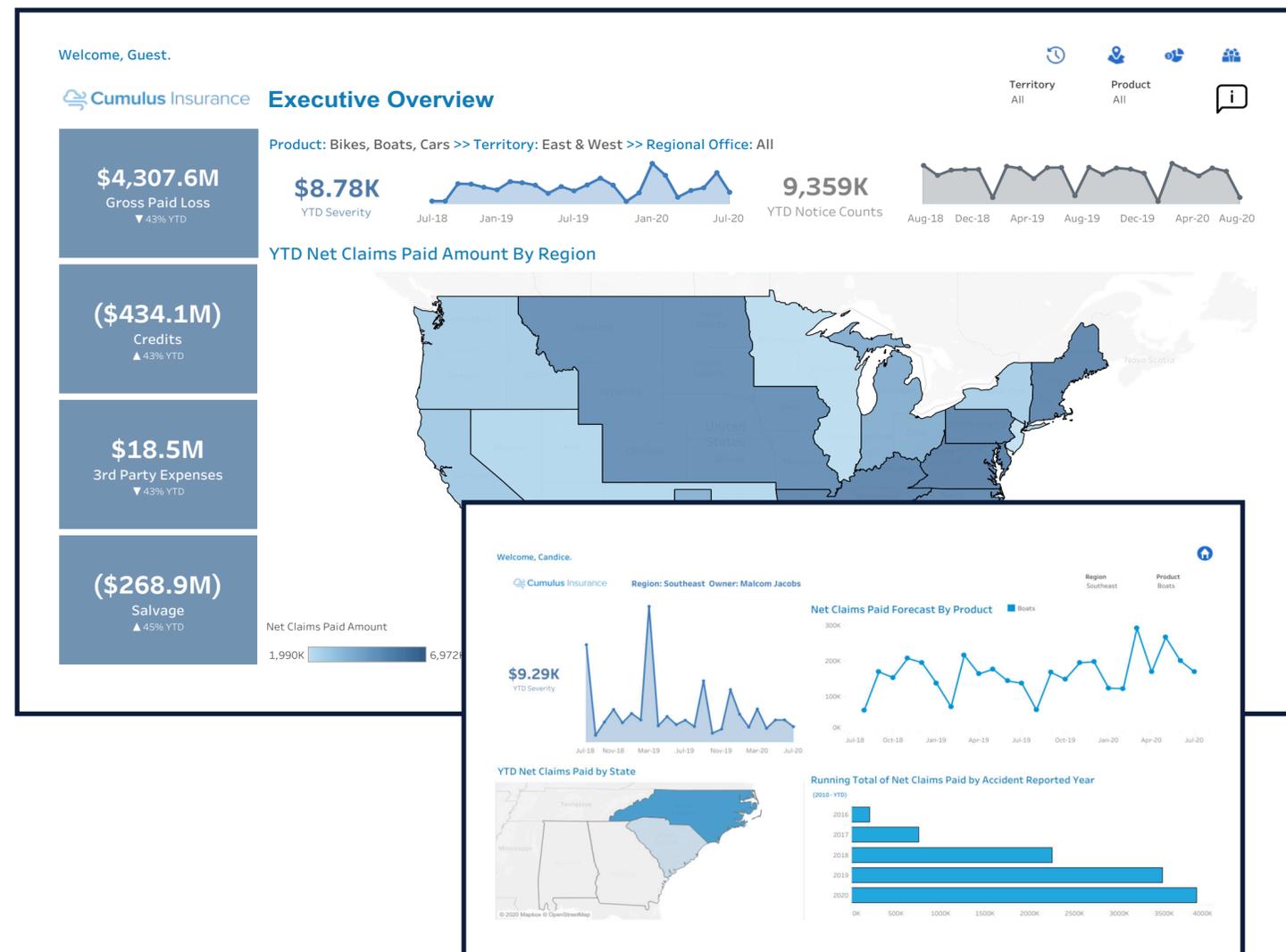
保険会社のアカウントデータベースダッシュボード — マネージングディレクタードリルダウン

この **保険会社のアカウントデータベースダッシュボード** は、保険会社のリーダーがマネージングディレクターの確定拠出年金、運用資産 (AUM)、および配当率を一目で確認できるハイライトを提供します。「Areas of Focus」(注目する領域) と表示されたドロップダウンメニューで、注目したいメトリックを調節することで、その領域の主要な傾向と予測をより深く把握できます。選択した項目によって国全体の表示と、自身の管理下の各マネージングディレクターの詳細表示が変化します。Participation (配当率)、AUM (運用資産)、Contribution (掛金率) でビューをフィルタすることで、どのマネージングディレクターが特定の領域で苦戦しているか、それが収益性などの領域にどのように影響を与えているかについて、より明確に理解できます。

これを行うためには、Managing Director シート (下部) でパフォーマンスによってディレクターリストを並べ替えます。ディレクターの棒グラフ上をクリックすると、パフォーマンスの傾向、AUM の額、トレーニングレベルを表す線グラフを表示するツールヒントが現れ、さらに詳細を見るためのオプションが表示されます。ツールヒントでは、ディレクターの比較やそれぞれのスポンサーの確認、Salesforce の記録を確認する選択肢があります。また、Salesforce 内でのアクションアイテムを作成することもできます。このダッシュボードは、Tableau を Salesforce CRM に埋め込んで主要指標を視覚化する方法を示すものとなっています。これにより、CRM プラットフォームから出ることなく、実用的なインサイトを明らかにできます。



## 保険請求エグゼクティブ概要ダッシュボードを見る



保険請求エグゼクティブ概要 — 地域ドリルダウン

リーダーとして保険事業の業績を理解するためには、いくつかの主要な領域の監視と管理が必要です。その1つが請求です。この **保険請求エグゼクティブ概要ダッシュボード** は、請求に対して支払う金額、頻度、受取る保険料に対する損失率などを可視化し、評価します。右上のアイコンを選択して、履歴分析、地域分析、地域コスト、または直属の部下でビューをフィルタリングすることができます。

請求マネージャーにとって、これは請求活動の最新情報および業績（製品ラインごと、地域全体）を把握できる重要な参照情報です。また、総支払損失、貸付、サードパーティの費用、被救助財産などの主な KPI を一目で把握できます。また、地域ごとにデータを調査できる機能を使用して、過去1年間の重大度および請求件数を確認できます。

たとえば、米国南東部での正味支払保険金額を調べたい場合は、マップ上でその地域を選択します（下のほうの図を参照）。ツールヒントに「Region Drilldown」（地域ドリルダウン）オプションが表示され、それを選択すると請求の重大度、州別の金額、支払保険金の対前年比、製品ごとの予測を示す新しいダッシュボードが表示されます。



## 保険会社のコールセンター対応ダッシュボードを見る

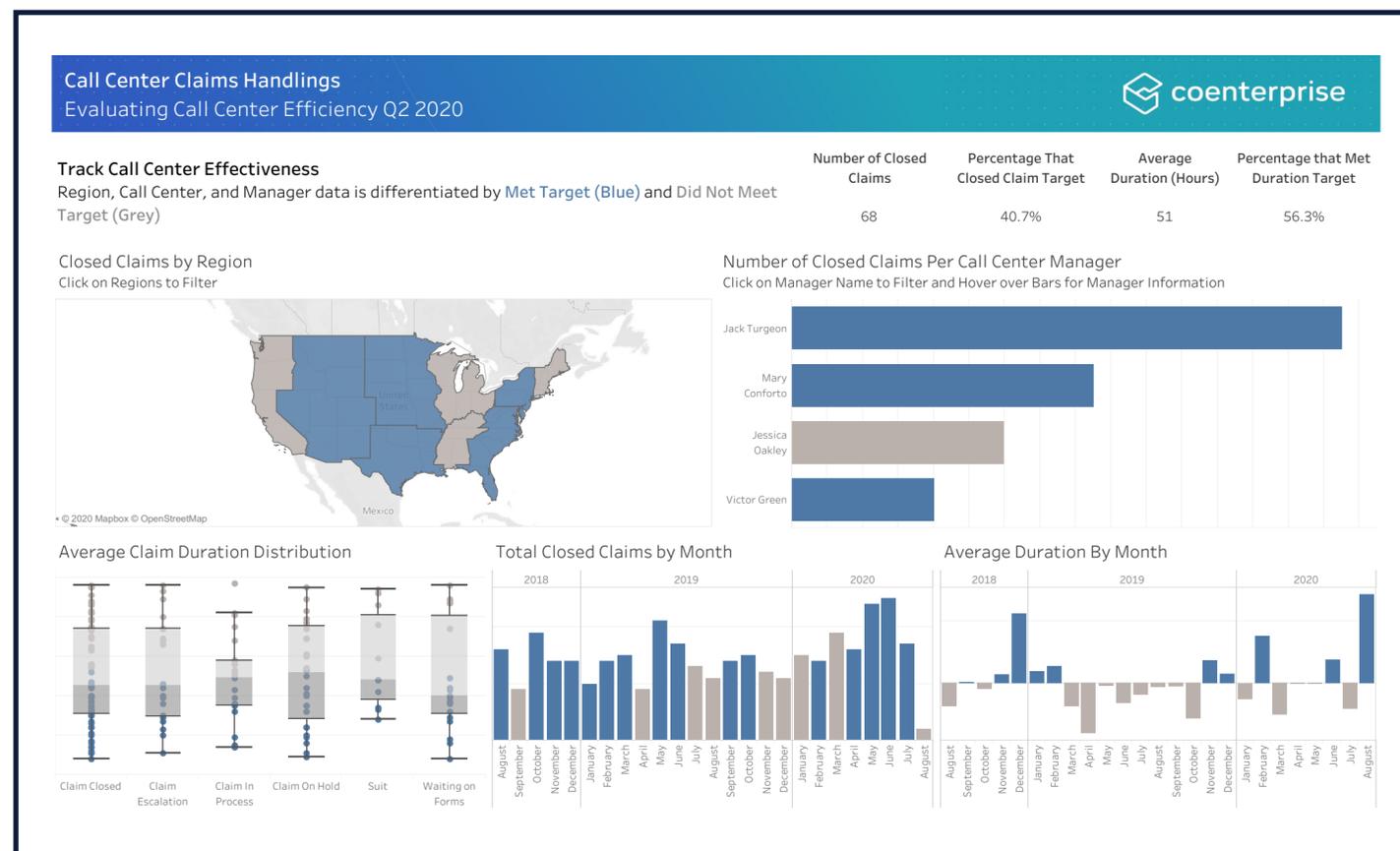
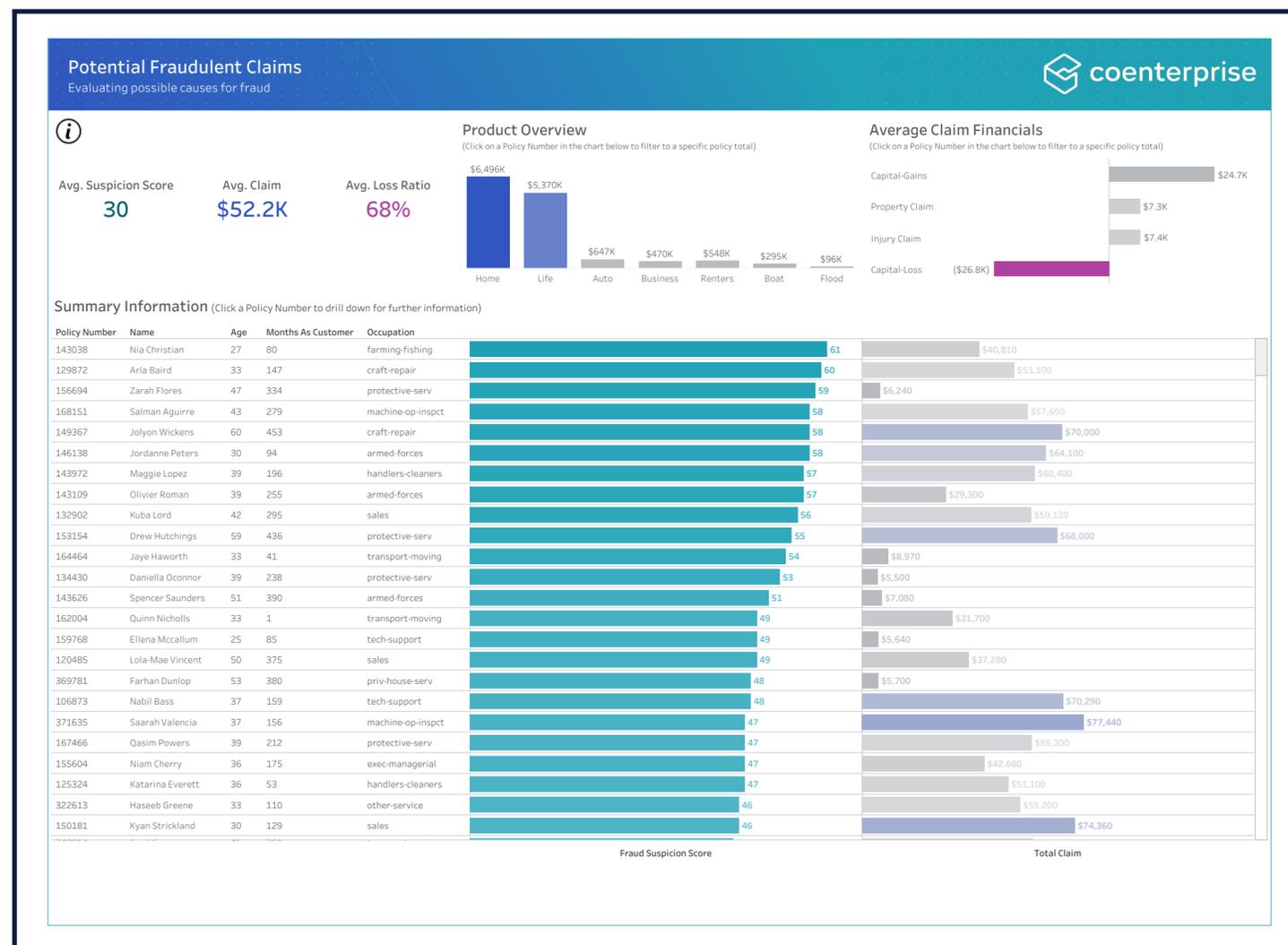


Tableau の重要なパートナーであり、分析に対する投資から価値を得るまでの時間を短縮できるようユーザーを支援している **CoEnterprise 社** が作成したこの **保険会社のコールセンター対応ダッシュボード** は、コールセンターの効率を四半期毎に評価します。全国の保険コールセンターマネージャーはこのダッシュボードを使用して、どの地域が、指定された目標時間内に請求をクローズし、顧客による請求がタイムリーに処理されるようにしているかを確認できます。ダッシュボードの左下部のシートでは、さまざまなフェーズ (クローズ済みまたは保留中の請求、フォーム待ちなど) の平均請求期間を迅速に把握できます。長期間オープンとなっている請求があることは、保険会社、目標達成に取り組んでいる請求スタッフやマネージャー、または請求処理対応を望み、また必要とする顧客にとって、理想的ではありません。ここで取得したインサイトは、請求に関する顧客エクスペリエンスを改善するための変更に影響を与えるものです。

地域別の請求処理や、月ごとおよびスタッフメンバーごとにクローズされた請求件数など、詳細を確認できます。個人のパフォーマンスを確認できるため、マネージャーは、ある担当者が他と比較して高い業績をあげている理由について詳細を確認し、業績がより低い担当者たちにそのヒントを共有することができます。このような詳細レベルを確認できることは、学習やメンタリングの機会にもつながります。



# 保険会社の不正請求ダッシュボードの確認



CoEnterprise 社が作成したこのインタラクティブな**保険会社の不正請求ダッシュボード**により、請求査定スタッフは、疑わしい、および不正の可能性があるとされる請求を迅速に特定、監視、フォローアップできます。各請求の不正要素の数に基づいて疑惑スコアが生成され、インシデントのイメージと詳細(関係者数、場所、衝突事故のタイプなど)を一目で確認できます。また、左上のシートでは、さらに包括的な顧客プロフィールを確認することができ、査定人はその請求にいつ、どのように対応するかについて迅速に判断できます。

## 回復力を得るために、保険会社はどのように Tableau を使用しているか

Fortune 500 企業に名を連ねる金融サービス企業の 90% 以上が選んでいるエンタープライズ BI プラットフォームの Tableau は、多くの保険会社の分析機能の導入と拡張を支援し、変化の時代における管理に役立っています。それらのストーリーと、データがどのようにしてビジネスおよび顧客に利点をもたらすかについてお読みください。

### USAA 社

**USAA 社**にとって重要なのは、オペレーションリスクおよび製品のライフサイクルに関するリスクを軽減することで、効率性、加入者の満足、会社の成長を維持することです。同社は主要業績指標を満たせるように、複数のシステムからのデータを使用してリスク分析を行っています。それらのシステムには、問題管理、オペレーション評価、カスタマーリレーションシップ管理、および EGRC (エンタープライズガバナンス、リスク管理、およびコンプライアンス) が含まれます。Tableau を使用することで、USAA 社はすべてのデータソースに接続し、一元化されたデータハブに基づいてダッシュボードとビジュアライゼーションを作成しています。Tableau によってデータに関するレポートを統一し、合理化することで、アナリストは一貫性のある正確なレポートを1か月ではなく数秒で準備できるようになりました。また、全従業員がより迅速に適切な意思決定を行えるようになり、使用しているデータが正しく信頼できると感じています。

### PEMCO 社

**PEMCO 社**の請求チームは、常に多数の保険請求に対応しており、それぞれがさまざまな解決ステージにあります。Tableau を採用する前は、査定人が手作業で請求を追跡していました。そのシステムでは人的エラーが発生しやすく、請求処理が滞ったり、見逃されたりすることもありました。今では、PEMCO 社のデータウェアハウスに直接接続する1つの Tableau ダッシュボードで請求情報を追跡しています。請求のステータスは単一の場所から監視、確認することができ、査定人はセルフサービスで作業できるとともに、リーダーはいつでも包括的な概要にアクセスできます。その結果、請求のクローズ率に大幅な向上が見られ、顧客満足とビジネスの業績も向上しています。



## AIA Singapore 社

**AIA Singapore 社**は、Tableau を使用してオペレーションを最適化し、カスタマージャーニーを理解しています。戦略部門内のチームがセンターオブエクセレンスを運営し、同社の Tableau コミュニティのトレーニングと構築を行っています。同社はデータ分析を活用することで、インサイトをタイムリーに取得して意思決定を迅速化し、アジア太平洋の 18 の市場をシームレスに統合し管理しています。また、分析を活用して、保険ポリシーの遅延の原因となっているギャップや領域を明らかにすることで、オペレーションの迅速化も達成しています。これにより、顧客へのサービス提供が改善するとともに、安心して業務に取り組めるようになっています。



## まとめ

私たちは今後も、保険業界において新たな課題が生じる可能性があることを認識しています。その課題は、未知のものや、これまでの課題に非常に類似したものもあるでしょう。あらゆる状況、特に今日の複雑なビジネス環境においては、規模に応じた分析機能の展開、リスク管理、およびビジネスの成長に取り組む世界中の保険会社にとって、Tableau は実績のある長期的なパートナーとなります。Tableau は、インサイトを得るまでの時間の短縮、競争力と回復力の構築、カスタマーエクスペリエンスの向上を実現するセルフサービス分析により、最も基本的なニーズから複雑なニーズまで対応します。

データカルチャーを育成し、そのために投資することで、保険会社は適切なマインドセットを形成し、現在および将来にわたって事業を進めていくことができます。**McKinsey 社によると**、そのような進化をためらっていると競争力を落とすことになり、データの可能性を活用してクライアントにデータ中心のソリューションを提供している会社から後れを取ることになります。**データカルチャー**が、どのように組織に重要な変化、例えばすべての従業員がデータドリブンな意思決定を行えるようにするといった変化をもたらす原動力となるか、また、なぜそれを構築することが重要であるか、そして商機を活用し、予期しない課題に対処するデータカルチャーを構築しようとする保険会社を、Tableau がどのようにサポートできるかについてご確認ください。

ご紹介した5つのダッシュボードおよび実例に反映されているとおり、さまざまな保険会社がデータドリブンなインサイトによって経験する内容は幅広く、そのことは、強力な分析をビジネスの中心に置くことがどれほど重要かを示しています。これらのダッシュボードを使用することで、オペレーション、カスタマーエクスペリエンス、リスク管理を向上させることができます。

## リソース

- [Tableau の保険ソリューションページ](#) をご覧ください。データから最大限の価値を引き出す Tableau により、現在および将来の成功に向けて事業を進めていくことができます。
- [Tableau Desktop](#) の無料トライアル版をダウンロードして、Tableau の信頼性と拡張性を実際に体験してください。
- Tableau のパートナーである [CoEnterprise 社](#) および [USEReady 社](#) についてご覧ください。また、同社の戦略的サービスと Tableau のビジュアル分析により、分析に対する投資から価値を得るまでの時間がどのようにして短縮されるかについてご確認ください。

## Tableau について

Tableau は、インパクトを生み出すアクションにつながるインサイトを、お客様がデータから引き出せるように支援しています。どこにあるどのような形式のデータにでも、簡単にアクセスできます。隠れたビジネスチャンスを見つけ出すアドホック分析もすぐに行えます。ドラッグ & ドロップ操作で、高度なビジュアル分析を行えるインタラクティブなダッシュボードを作成できます。そして組織全体で共有すれば、チームメンバーが自分の視点からデータを分析できるようになります。グローバルな大企業から、中小企業やスタートアップまで、あらゆる場所で多くのお客様が Tableau の分析プラットフォームを使い、データを見て理解しています。