



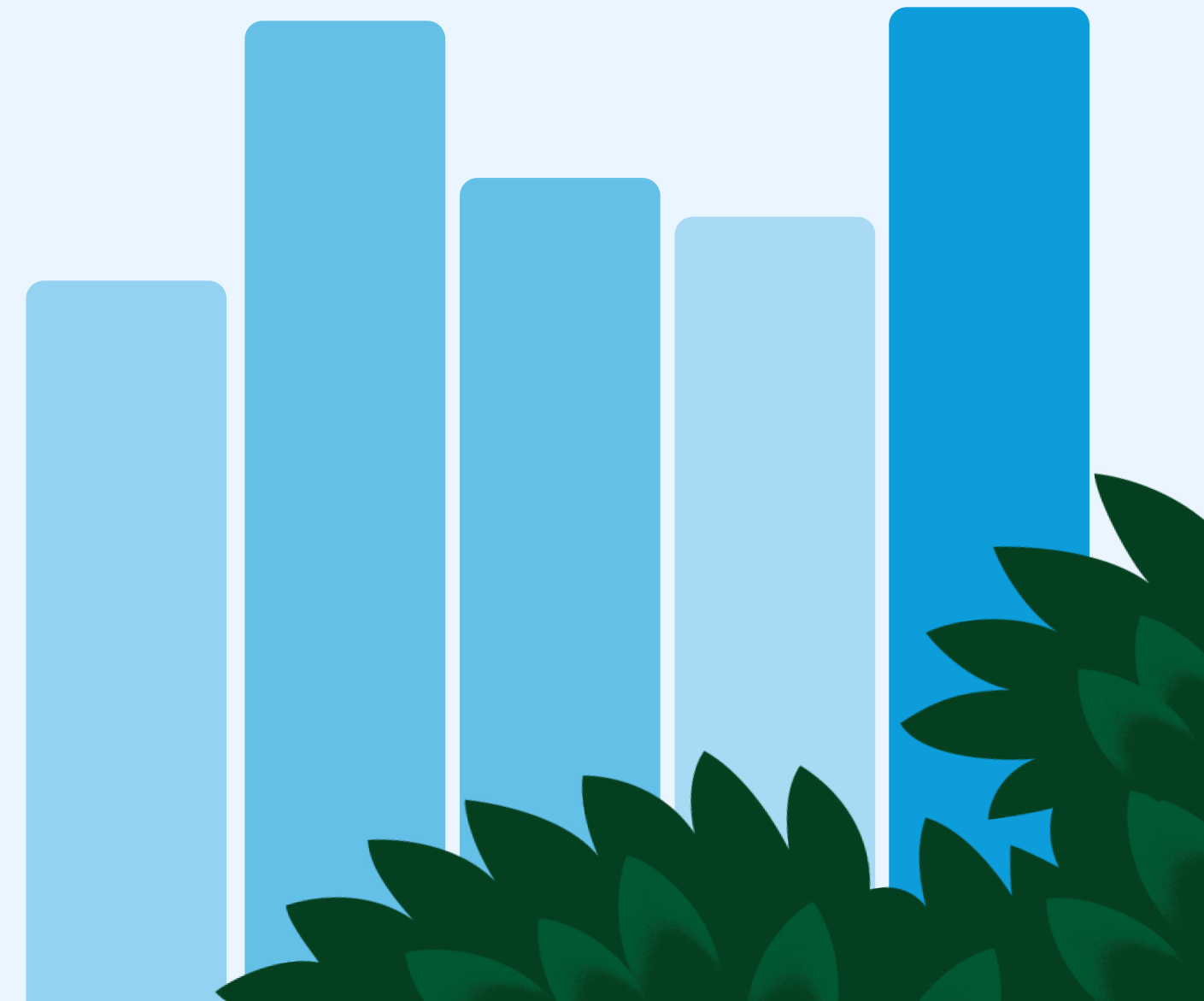
データと分析で福利厚生管理を 促進する 4 つの方法

福利厚生戦略を再評価して、保険商品の
イノベーションを加速し、加入を拡大



目次

はじめに	3
パートナーとともに成功するために透明性を実現	4
ケーススタディ Optum Health	5
設計とイノベーションの促進	6
顧客の期待を超えることで満足させる	7
優れた運用を促進	8
ケーススタディ Cigna	9
最初の一歩を踏み出す	10



グループおよび任意福利厚生市場の再考

変革するか、時代遅れとなるか? 各保険会社が認識しているかどうかに関わらず、保険会社は今、どちらに進むかの別れ道に直面しています。保険市場は非常に大きな変化によって状況が様変わりしており、デジタル変革が不可欠となっているからです。

どの業界も、新型コロナウイルスのパンデミックによって加速される形で、急激な変化の時代に突入しました。その特徴には、従来とは異なる新たなタイプの労働者の増加や、労働者層の変化、労使関係のパラダイムシフトなどが挙げられます。この激動の中で、グループ福利厚生市場は独自の課題と機会に直面しています。

大量退職時代を受けて、事業主は最も優秀な人材を獲得しようと競争を激化させています。しかもそれらの人々は、いつ、どこで、どのように働くかについて、より豊富な選択肢を持っているのです。もはや給料だけで彼らを惹きつけ、維持することはできなくなっています。事業主や保険の支払者は福利厚生戦略を再評価しており、そこには保険会社にとって数十億ドルもの機会が生まれています。

消費者の期待の進化

36% の従業員は、パンデミックにより、職場での福利厚生の価値がさらに高まっていると考えている

26% の事業主が、5年後にはより多くの保険会社と連携するようになっていくと予想している

76% の事業主が、従業員が今後5年間でより多様な福利厚生を期待するようになると考えている

69% の米国の雇用主（1,000人以上の従業員の組織）が、今後5年間でより多くの福利厚生の提供を予定している

出典: 『Seizing the growth opportunity: the future of workforce benefits』、EY、2021年11月

パートナーとともに成功するために透明性を実現

満たされていない新たなニーズに対応するために、**事業主が福利厚生プログラムを拡大**しようとしている今、保険会社はこの機会を掴めるように準備しなければなりません。そのためにはどうすればよいのでしょうか？ 事業主と連携して保険商品のイノベーションを加速し、加入者を増やし、最終的に収益性の高い成長を促進することです。これを実現するには、データ、分析、AI 戦略を強化することが必要です。

高度なデジタルプラットフォームは、ますます複雑になる福利厚生の販売体系を活用するために必要なレジリエンスを提供します。今日の福利厚生のテクノロジープラットフォームは、保険会社、保険ブローカー、事業主と

連携して、従業員が必要とする補償範囲を提供する必要があります。パートナーとともに成功を収めるということは、すべての販売チャンネルで透明性を実現することを意味します。

それらのプラットフォームをつなぎ、今日の環境でデジタル機能をアップグレードすることが、新たなビジネスの獲得に直接つながります。

データからインサイトを得ることで、従業員のニーズをさらに包括的に理解することができます。Tableau は、事業主が日々使用しているさまざまなシステムを一元化されたハブに接続することで、異なるデータソースをすべてまとめあげ、従業員に関する全体像を提供します。

Tableau が提供する高度な統合デジタルプラットフォームおよび分析エコシステムは、販売パートナーを結び付け、ともに成功を収められるように支援します。

72%

の事業主が、今後 5 年間でデジタル機能が保険会社の選択において大きな役割を担うようになると予測

出典: EY、『Seizing the growth opportunity: the future of workforce benefits』、2021 年 11 月 11 日



Optum Health、 Tableau で 顧客をより深く 正確に理解

Optum Health 社は、地域の医療グループと外来診療システムを通じて、企業、医療システム、政府機関、医療保険の利用者など、1億の消費者に直接、医療を提供しています。

ビジネス上の課題

Tableau を採用する前、Optum Health 社ではデータソース、報告チーム、スプレッドシートがサイロ化していました。さまざまな販売パートナーや個別の保険ブローカーの追跡を手作業で行い、営業チームにスプレッドシートを提供していました。このような時代遅れのプロセスでは、有意義なインサイトを得たり、価値を促進することができませんでした。

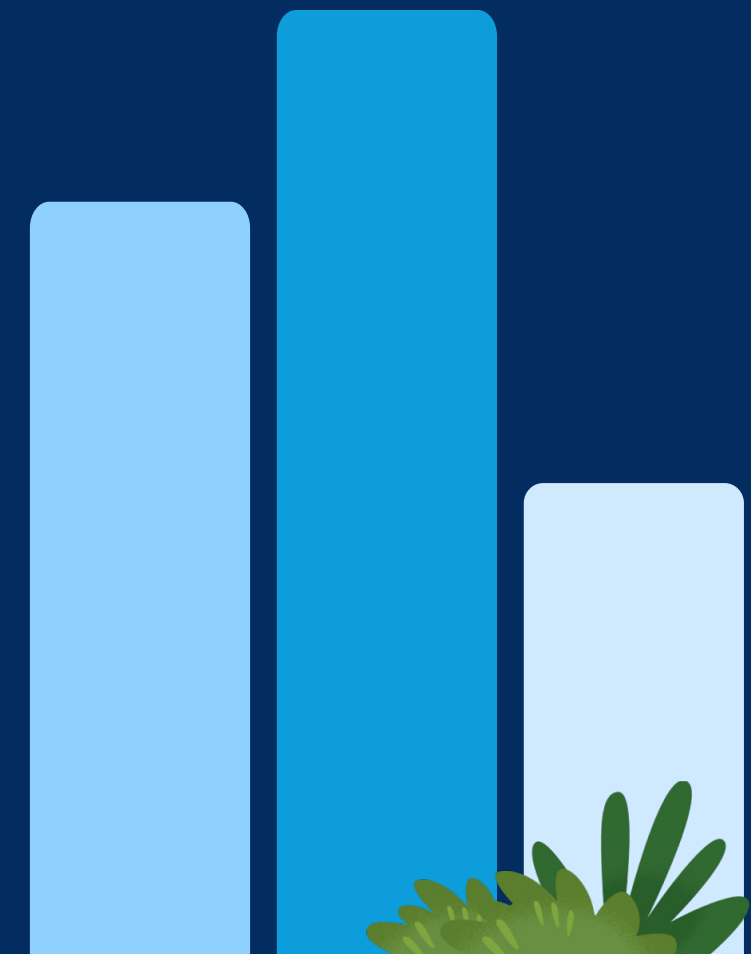
エンドツーエンドの分析ソリューション

Tableau は、運用の全体像を把握し、有意義な方法でデータを提示できるようにするために、複数のデータソースを一元化された場所にまとめました。これにより、Optum Health 社は顧客に関する問題が発生した時点で対応することが可能になりました。Tableau のソリューションはカスタマーエクスペリエンスやエンゲージメントに関するインサイトを提供するため、それらを効率性の向上やビジネスパフォーマンスの促進に役立てることができます。また、Tableau は Optum Health 社の営業チームに、その営業地域の全体像を提供しています。営業担当者はそれを見ることで、主要な保険ブローカーや販売パートナーの場所を確認し、新たな機会を見出すことができます。

Tableau による成果

Tableau の分析機能により、Optum Health 社でのレポートに関する会話が「どの行や列が必要か?」といったものから「ビジネスを促進するためには何が必要か?」へと変わりました。Optum Health 社のシステムを流れるすべてのデータがカスタマーエクスペリエンスに関する新たなインサイトを生み出し、顧客の同社ビジネスとの関わり方についてさらに深く理解できるようになりました。

Tableau が組織のより効率的な運営や、顧客に対するより効果的なサービス提供に役立っているため、Optum Health 社では新たなユースケースや優れた価値を常に見出しています。



設計とイノベーションの促進

今日の労働市場は、ユニークな力によって形成されています。労働者層全体には5つの世代があり、各世代が期待していることは異なります。さらに、労働市場では、請負業、リモート、ハイブリッド、臨時といった、従来とは異なる働き方をする労働者が急増しています。プロフェッショナルらは、彼らのニーズに合った柔軟性や福利制度を求めています。

40% の従業員が、雇用主が自分たちのニーズを理解していると信じている*

57% の事業主が、5年後には保険会社のテクノロジーへの依存がさらに高くなっていると信じている（従業員の全体像を把握するためにデータをさらに効果的に使用する、など）*

60% の北米の生命保険会社が、データインサイトが売上と収益の向上につながったと回答**

事業主が人材を獲得および維持できればできるほど、保険会社の加入者数は増えます。しかし従来から、保険業界は業務の近代化において他の業界に遅れをとってきました。このことは、数百億ドルもの成長の可能性があるこの市場のギャップとなっていました。この機会を活用したいならば、レガシーシステムと、異なるデータソースの限界を克服するためにすぐに行動を起こすことです。

Tableau は複数のシステムやソースからのデータを単一のビューに統合し、継続的な加入やエンゲージメントの状況を示す動的なダッシュボードを提供します。このソリューションは、データを強力で実用的なインサイトへと変換します。これにより、主要なトレンドや従業員のペルソナを明らかにして、保険制度の設計や保険商品のイノベーションを促進し、新たなクロスセルおよびアップセルの機会を見出すことができます。

高度なデジタルプラットフォームは、販売パートナーをつなぎ、手作業を省き、顧客中心のエクスペリエンスを提供して、コスト削減と効率向上をサポートします。Tableau は以下のサポートを提供します。

- 顧客インサイトを統合し、包括的で影響力のあるエンゲージメントを提供
- データの力を活用し、トレンドに基づいて保険制度の設計を促進
- ワークフロー、日々のルーチンタスク、クライアントエンゲージメントを自動化し、効率と利益を向上
- イノベーションをリードする優秀な人材を惹きつけ、維持

*出典: EY-LIMRA による調査、2021 年

**出典: Deloitte Insurance Outlook、2021 年

顧客の期待を超えることで満足させる

グループおよび任意福利厚生領域での複雑さ、および今日の環境に影響を与える外部要因を考えると、保険会社にとってこれまで以上にきわめて重要なことは、事業主と緊密に連携して高価値のエクスペリエンスをエンドユーザー、つまり従業員に提供することです。顧客のニーズや市場トレンドを予想することで、顧客の期待を満たすだけでなく、それを超えられるように進化しましょう。

データが Salesforce などの CRM プラットフォームやカスタマーポータル、または外部のデータウェアハウスなどのどこにあっても、Tableau はレガシーシステムとデジタルシステムを統合し、ビジネス全体で顧客インサイトを明らかにします。AI によるインサイトを活用する Tableau の分析機能は、顧客中心の魅力的なエクスペリエンスを提供します。これにより、競合他社の一歩先を行くことができます。

Tableau のソリューションにより、事業主は、人気のある福利厚生プログラムを明らかにするとともに新たなバンドルやオファーをすばやく展開するために必要なツールを利用することができます。主要なトレンドを明らかにすることで、保険制度の設計を迅速化し、よりニーズに合った、パーソナライズされた福利厚生を提供して、加入を促進することができます。また、デジタル機能が今後の保険会社の選択に重要なキーとなる中、すべての販売チャネルをつないでカスタマーエクスペリエンス全体を強化するデジタルプラットフォームが市場から求められるようになります。これには疑いの余地はありません。

80%

の消費者が、企業が提供するエクスペリエンスはその商品と同様に重要であると回答

出典: 『The Insurance Imperative for Growth and Resilience』、
Deloitte Digital, 2021 年

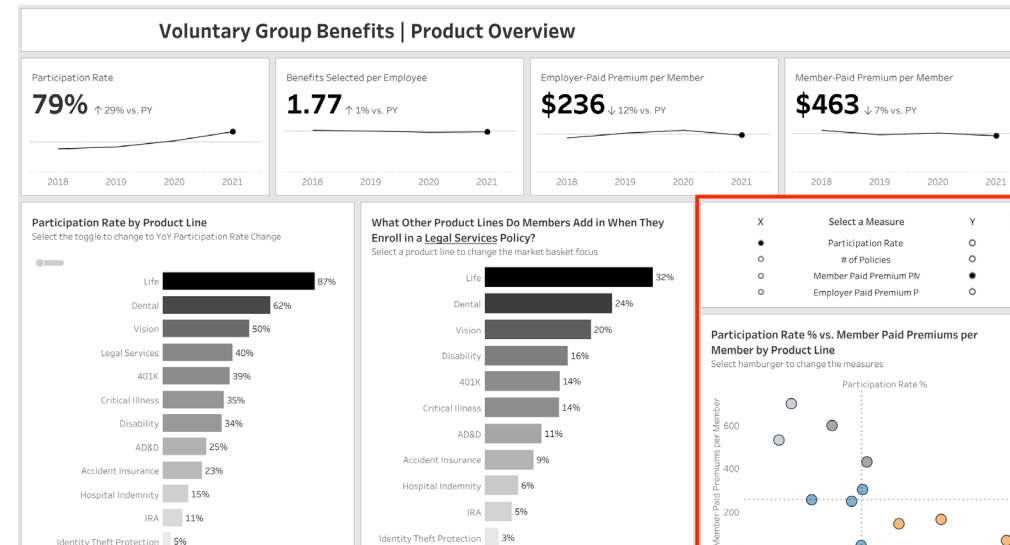
**Tableau 埋め込み分析
エクスペリエンスを使用する顧客:**

- ・ クロスセルおよびアップセルの収益で最大 **60%** の成長
- ・ 加入者の更新率が最大 2 倍

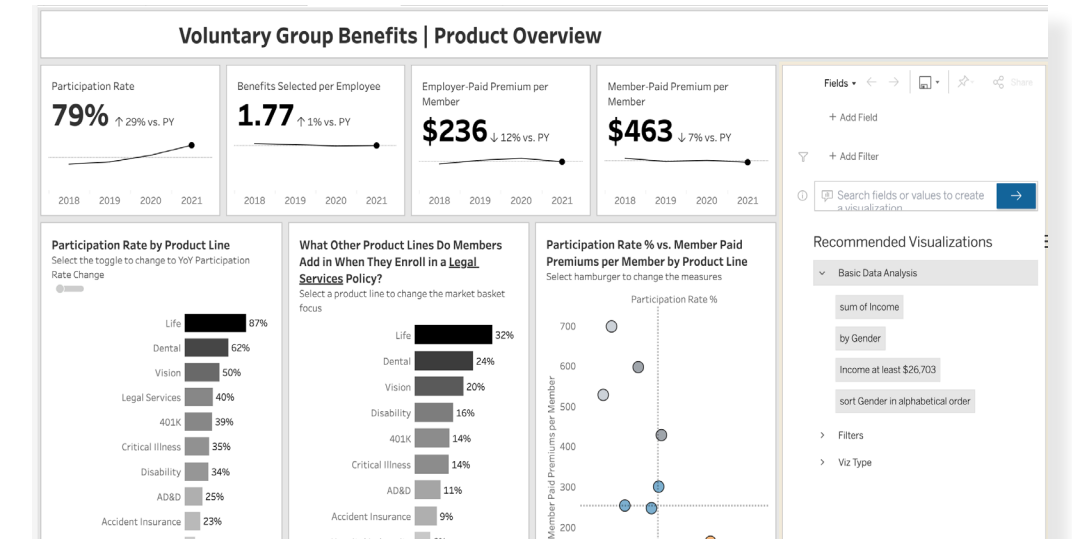
優れた運用を促進

競争が激しく不安定な今日の市場で成功を収めるには、最終的に1つのミッションが果たせるかどうかにかかっています。それは、世界トップクラスのサービスと先進的なメリットを提供することです。これを達成するために、保険会社は、異なるシステムからデータを取得するような手間と時間のかかる手作業のタスクから、事業主を魅了するデジタルプロセスへと移行し、保険制度の設計を強化し、加入を促進することが必要です。福利厚生の人保への加入を改善し、今日のビジネス環境で収益性の高い成長を促進するための鍵となるのは、優れた運用の実現を中心に据えることです。

Tableauの分析機能により、事業主は、SalesforceやSlack、カスタマーポータル、動的なメール通知など、従業員がすでに仕事をしている場所や方法でインサイトを利用できるようにすることが可能です。これにより、従業員への管理上の負担を軽減することができます。



データの利用方法をユーザーが選択できるようにすることで、毎月のグループ福利厚生にかかる費用負担を**軽減する方法を簡単に特定**できます。たとえば、ボタンを1回クリックするだけで、加入者一人当たり事業主が負担する保険料と加入率の関係を表示するように、ビューをすぐに切り替えることができます。Tableauは、福利厚生に関するコストの管理機会を明らかにしたり、保険制度を最新のデザインにしたりといった、主要なインサイトを浮彫りにするのに役立ちます。



ダッシュボードで**強調表示されていない質問がある場合でも**、「データに聞く」機能を使用して自分自身で質問し、その作業を繰り返すことで回答を得ることができます。

Cigna、Tableau を活用して医療サービスの価格と質を改善

Cigna 社は、健康保険、歯科保険、生命保険、事故保険、メディケアおよびメディケイド保険商品を通じて、世界中の 9,500 万人の顧客に手頃な料金で高品質の医療を提供しています。Cigna Collaborative Care (CCC) プロバイダーとの関係性、およびすべての保険顧客からのデータにより、Cigna 社は患者さんにとっての最適な治療やサービスに関するインサイトを明らかにする独自の地位を築いています。

ビジネス上の課題

Tableau を採用する前、Cigna 社では Excel を使用して複数の異なるデータセットを分析していたため、CCC のパフォーマンスに関して混乱が生じていました。CCC プロバイダーは静的なレガシーレポートを取得してそれらを適応させ、データポイントを調査してインサイトを取得していました。

エンドツーエンドの分析ソリューション

同社は、米国の 32 州にある 550 のパートナー組織のビジュアル分析プラットフォームとして Tableau を採用しました。Cigna 社の分析チームは現在、金銭的な取引、顧客、およびプロバイダーデータの確認、有用なレポートの作成、パートナープロバイダーへのレポートの共有ができるため、手頃な料金でより優れた患者ケアを提供することができます。

Tableau は、Cigna 社が複数のデータソースを既存のデータインフラストラクチャに安全に統合し、管理されたレポートを CCC パートナーに提供するのに役立っています。また、Tableau を活用することで、Cigna 社は医療のコストとデータを 14 万の医師パートナーから集約する社内アナリストをサポートし、高品質の医療を維持するために役立っています。

Tableau による成果

Tableau は優れた柔軟性をもって CCC プロバイダーをサポートするため、CCC プロバイダーは実用的なデータをオンデマンドで取得し、活用しています。医療コストのパターンやトレンドを研究しているアナリストにアクセスできるため、Cigna 社は患者ケアを改善し、患者負担額の削減を実現しています。

さらに充実した Tableau のレポート機能でインサイトを提供:

- ・ 金銭的な取引や顧客データ (より有意義なレポートを作成できる)
- ・ サービスの調整およびコスト削減の機会を示すデータパターン
- ・ リソースの優先順位付けと最適化の向上

最初の一歩を踏み出す

変化を続ける今日のグループ福利厚生で成功を収めるには、顧客の共感を得られるとともに顧客にとっての価値を促進するデータドリブンな戦略の採用に向けてすぐに行動を起こすことが必要です。しかし、それらのすべてを一度に実行しようとししないでください。まずは、チームが具体的で測定可能な価値を迅速に提供するのに役立つ戦略を1つ選択することです。

その開始に役立つ次のリソースをご確認ください。

分析へのプロセスを始めたばかりの場合は、Tableau アクセラレーターをご確認ください。これらはすぐに使えるダッシュボードであり、貴社のデータと組み合わせてカスタマイズすることで、より迅速にインサイトを得ることができます。保険業界向けのアクセラレーターを使用してすぐに開始できます。

[保険業界向けアクセラレーターを見る](#)

Tableau に関する質問への回答は、Tableau コミュニティにアクセスするか、無料のトレーニングビデオをご利用ください。各役割に合わせてカスタマイズされた Tableau スターターガイドをご用意しています。さらに、無料で Tableau を使用することもできます。

[無料トライアル版をダウンロード](#)

デモのご予約はこちらへ。

[営業部門に問い合わせる](#)

分析戦略の拡張方法をご確認ください。

[Tableau Blueprint を見る](#)

保険会社向けの Tableau についての詳細をご覧ください。

[保険業界向け分析機能を見る](#)



salesforce

