

「DX 推進への取り組み」

◆DX 基本方針

1. 顧客本位の DX サービスの提供

私たちは、デジタル技術を活用して顧客体験を向上させることを最優先とします。顧客のニーズに迅速かつ的確に応えるため、オンライン面談や生成 AI を活用していきます。

2. 完全ペーパーレス化の実現

あらゆる業務プロセスをデジタル化して、完全ペーパーレス化を実現と業務の効率化を図ります。

3. データ活用の強化

データ分析を通じて、顧客の行動やニーズを深く理解し、最適な保険商品を提供します。ビッグデータと AI を活用し、リスク評価やマーケティング戦略の精度を高めます。

4. セキュリティの強化

顧客情報の保護を最優先とし、最新のセキュリティを導入します。サイバーセキュリティ対策を強化し、安心・安全なサービス提供を目指します。

5. 社員の IT リテラシー向上

社員の IT リテラシーを向上させるため、継続的な教育とトレーニングを実施し、デジタル技術の理解と活用を促進し、全社的な DX 推進力を高めます。また、IT パスポート資格の取得支援も実施します。

6. 持続可能な成長

デジタル技術を活用して、持続可能な成長を目指しながら、地球環境に配慮した DX 運営に取り組み「グリーン×デジタル」社会への実現に貢献していきます。

◆デジタル社会 (DX) に向けてのビジョン

【情勢認識】

近年、デジタル化が急速に進む中で、保険業界を取り巻く環境は劇的に変わりました。さらに、コロナ禍をきっかけに、「お客様との接点」のあり方も大きく変わり、対面か

ら非対面へのコミュニケーションの移行が進んでいます。この流れは今後ますます加速し、従来の方法にこだわらない柔軟な対応が求められる時代になりました。

今後は、お客様との接点におけるプロセスのデジタル化を進め、これまでとは異なる形の新たなビジネスモデルを創造することが、全てのステークホルダーに対してより一層の付加価値を提供するために必要不可欠だと考えています。

【DX 推進ビジョン】

当社は、デジタル変革の波をチャンスと捉え、デジタル戦略を通じてお客様の利便性および業務生産性の大幅な向上を図ります。

また、「三世代にわたって信頼される地域 No.1 の総合保険代理店を目指す」という将来ビジョンのもと、「グリーン×デジタル」戦略を新たな成長戦略への原動力とし、SDGs が目指す持続可能な社会の実現に貢献することで、地域に愛され続ける“Beloved Company”（愛される会社）を目指します。

◆DX 推進に向けてのデジタル成長戦略

【デジタル成長戦略 2024】

- ① すべての申込み手続きと保険金請求手続きを完全ペーパーレス化することを目指します。
- ② 生成 AI などの技術を活用して業務を拡張し、従来の常識を打ち破る高効率な業務プロセスを構築することで、社員の「働きがい改革」を実現することを目指します。
- ③ NPS（ネットプロモータースコア）を活用し、アンケート結果から得たフィードバックを基に顧客ロイヤリティを数値化して分析し、そのデータをサービス改善やマーケティング施策に役立てます。

◆DX 推進体制

【社内体制の整備】

DX を推進するため、代表者が積極的にデジタル技術を導入し、トップダウンの体制を構築します。その上で、デジタル技術を活用して業務プロセスの効率化とデータ分析による迅速な意思決定を行い、お客様満足度と業務プロセスの生産性向上を実現します。

【IT リテラシー向上】

当社は「広島県リスクリング推進宣言」に登録し、IT パスポート資格などの取得費用を支援することで、DX 人材育成と社員の学び直し（リスクリング）をサポートしています。2026年度末までに「IT サポート資格」取得者3名を目指します。

◆生成 AI 活用に向けた環境整備

当社は、生成 AI の本格的な活用に向けた環境整備を進めるとともに、これらのイノベーションに関わる投資を積極的に行っていきます。

生成 AI の導入は、我が社にとっても、同業他社間での競争力を高め、持続可能な成長を達成するための重要な戦略です。これら最新の技術を取り入れることで、顧客対応や照会応答自動化や、さらなる社員の働きがい向上と、お客様に質の高いサービスをご提供することを目指していきます。

【今後の生成 AI 活用が想定される事項】

- ① 照会対応の自動化（チャットボット機能の活用）
- ② テータ分析やリスク評価（AI を用いて最適な保障商品を提案）
- ③ 対応履歴支援ツール（顧客との対応履歴の自動記録）
- ④ マーケティングの活用（AI による顧客データの分析）

◆DX 推進の取り組み各種指標（KPI）

当社のHP掲載の「お客様本位の業務運営方針（KPI）」にて公表しています。今後は、以下のKPI指標を設定し、自社HPで公表していきます。

- ① N P S 回答件数&回答率
- ② デジタル手続き率
- ③ マイページ登録連携率
- ④ W E B 証券率
- ⑤ オンライン面談率
- ⑥ 公式 L I N E 登録者数

◆サイバー・情報セキュリティ対策

当社は、中小企業自らが情報セキュリティ対策に取り組むことを自己宣言する制度「SECURITY ACTION」に基づき、自己宣言2つ星を宣言しています。人的・技術的・物理的脅威に対して、情報セキュリティポリシー（基本方針）に則り、対策や社員教育を実践しています。

◆情報セキュリティ基本方針

有限会社藤岡保険コンサルタント（以下、当社）は、お客様やお取引先様の情報や、自社の情報を情報漏えい・改ざん・滅失・災害・犯罪などの脅威から守り、情報資産を適切に管理することで、お客様やお取引先様ならびに社会の信頼に応えるよう、以下の方針に基づき情報セキュリティ対策に取り組めます。

1. 情報セキュリティの目的 当社は、デジタル革新（DX）を積極的に導入しています。情報セキュリティ事故を未然に防止する取り組みを行うことにより、継続的な業務運営と向上を目指します。
2. 社内体制の整備 当社は、情報漏えい・改ざん・滅失などを防ぐために、情報セキュリティ対策を社内に確立・維持・PDCAを行います。
3. 教育・訓練の実施 当社の役員・従業員は、情報セキュリティのための教育・訓練を行い、意識向上、規定の周知徹底を図り、情報セキュリティ対策への取り組みを確かなものにします。
4. 法令及び契約上の要求事項の遵守 当社は、情報セキュリティに関わる法令、規制、規範、契約上の義務を遵守します。
5. 違反及び事故への対応 当社は、情報セキュリティに関わる法令違反、契約違反及び事故が発生した場合には適切に対処し、再発防止に努めます。



制定日：2023年1月13日
有限会社藤岡保険コンサルタント
代表取締役社長 藤岡徹也

◆代表メッセージ

私たちは、デジタル社会を見据えた明確なビジョンと成長戦略で DX を強力に推進し、これからの新しい時代に対応できる環境を整えつつ、お客様の期待に応えるデジタル革新への挑戦を続けています。

これからも、人の力とデジタルを融合させた、これまでにない全く新しい顧客体験価値（CX）を創造し「人と人とのつながりをデジタルが支える社会」への実現に取り組んで参ります。

代表取締役社長 藤岡徹也