保険業界におけるデジタルエコノミーの未来

台頭するアジア
～デジタル化推進に向けた取組み①

【第４回】

【執筆者】
コグニザントジャパン
金融事業部コンサルタント
マイニング・ジョン

【監修】
コグニザントジャパン
金融事業部ディレクター
高橋　正敏

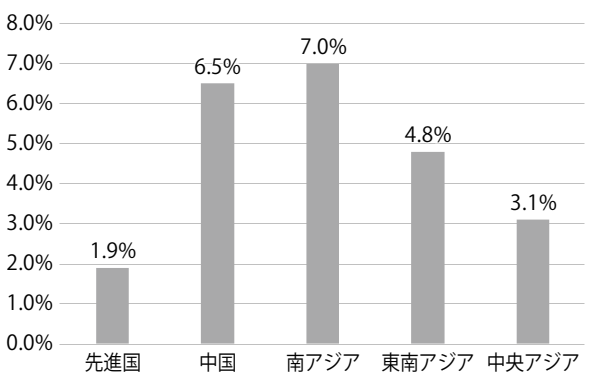
世界経済が緩やかな成長を示している時代、経済成長の新たなけん引役として期待されている地域は、アジア、南アメリカ、アフリカ地域である。特にアジア地域は、発展途上の国、発展がある程度進んだ国、そして先進国など多様な国々が共存しており、地域間の交流が活発であることから経済成長の余地が他の地域よりも大きいと考えられている。筆者は中国と日本においてビジネスの現状を目の当たりにしているが、アジアの経済成長は、デジタル化抜きには語れないと考えている。当連載では、アジアの経済成長とデジタル化がどのような関係にあるかを中心に考察する。さらにデジタル化が保険業務に与える影響と、アジア地域の国別のデジタル化推進に向けた取り組みなどを紹介し、日本の保険会社がアジアに目を向け、いかに経済成長の果実を得るかを考える一助となるよう内容をとりまとめた。

1．アジアの経済成長とデジタル化

アジア開発銀行（ADB）が発表した年次報告書『2017年度アジア経済予測』（原題 Asian Development Outlook 2017）によると、アジアでは、3分の2以上の国と地域で経済成長が顕著であり、世界の経済成長の60％を占め、最大のけん引力となっている。また、同書によると先進国の経済成長率も緩やかな上昇傾向にあるものの（17年予測で1・9％）、アジアではそれをはるかに上回る経済成長が見込めることが示されている（図参照）。

規模の面でアジアの中心とされる中国は、一時期に比べると経済成長が鈍化しているといわれるが、それでも、17年には6・5％の数値が見込まれている。南アジアの経済は、アジアにおいて最も急速な成長を持続させており、その経済成長率は17年には7％に達する見通しを示した。東南アジアの経済成長率も上昇が見込まれていて、17年には4・8％に達する見通しだ。中央アジアにおける経済成長率は、17年には3・1％、18年には3・5％に達するが、中央アジア域内の国々の間に大きなばらつきがあるようだ。

図　アジア諸国の2017年経済成長率の予測値



出典：『2017年度アジア経済予測』アジア開発銀行より作成

アジアの経済成長を支える要素は、豊富な若年労働者と発展途上の社会に暮らす人々の旺盛な消費意欲である。その消費活動を加速させる背景には、デジタル化の急激な進展と普及がある。長い年月をかけて技術を進化させてきた先進国とは異なり、アジア地域の国々は最先端のデジタル技術を手早く取り込み、活用することが可能である。簡単に言えば、社会インフラが整わない状態でスマートフォンを手にしてビジネスに参戦できるのだ。

ここでデジタル化ということを整理しておきたい。当連載でも触れてきたが、IT業界において、デジタルといえば、SMAC、S（ソーシャルサービス）、M（モバイル）、A（アドバンスト・アナリティクス）、C（クラウド）というカテゴリーで分類されることが多い。

その上、アジアは貿易において世界の4分の1以上を占めており、物理的な「モノ」が重視されている。その「モノ」を中心にデジタル化が進められており、それが物流の効率化や貿易時の荷物の追跡、家電の機能向上、省エネなどを推し進めている。いわゆる、IoT（モノのインターネット）である。また、AI（人工知能）もアジア経済の成長には不可欠だ。社会基盤を一変することができるアジア地域では、多くの企業が研究所や販路を拡大するため集い、互いに切磋琢磨（せっさたくま）している。

2．特徴的な保険ビジネスに関する技術トレンド

前述の状況をより具体的に見てみよう。デジタル化が進む中でも、いまだに手に取ることができる商品、家電の需要が多いアジアでは、最初からIoTを意識した商品を開発し、それを支えるデジタル技術として、センサーの開発、AIの活用を進めている。

アジアの保険業界においても、それらのデジタル技術を積極的に導入している。保険業務のペーパーレス化、顧客との接点も含め、インターネットで対応できるものの多くは実現されている。

さらに、ソーシャルサイトで、顧客の声を傾聴し、ビジネスニーズとして取り組む企業は多数ある。例えば、中国人寿と太平人寿はウェイボー（中国の短文投稿サイト）で、顧客のネガティブなコメントを発見した場合、顧客サービス担当者が素早く対応し収束させる。通話アプリWeChatに、企業アカウントを開設し、企業からの発信と認知度向上などの顧客関係構築に努めている。

先進的アナリティクス技術も活用されている。車両搭載センサーから取得した走行データに基づき、保険商品と保険料をカスタマイズする企業も多い。自動車走行データを分析し、安全性に優れた運転パターンと判断される場合、保険料割引が適用される。衆誠保険と楽乗ボックス（自己診断機能メーカー）は同サービス開発で連携している。

人口増加と交通インフラの未整備が交通渋滞を引き起こしているアジア地域で最も注目されているのは自動運転技術だ。人工知能、ビッグデータ、センサーなどを融合させた技術を用いる自動運転車の開発は米国で最も進んでいるが、アジアも負けてはいない。中国自動車大手の広州汽車集団の張房董事長は昨年6月、同社が自動車の無人運転の核心技術の研究開発に成功したことを明らかにした。天津市における「夏季ダボス会議」で明言するとともに、上海モーターショー2017でもコンセプトカーを紹介した。新しいコンセプトの自動車には新しいコンセプトの保険が不可欠になる。広州汽車集団は傘下の衆誠保険と情報連携して商品開発を行っているが、同様に自動運転対応保険についても開発を視野に入れていると思われる。

3．国家・地域別のデジタル化取組み状況

ここでは人口規模においてアジアの中心となっている中国、インド、東南アジアについて解説したい。

まず、中国だが、この国のデジタル化で一番注目されているのはEコマースである。中国人の旺盛な消費意欲は世界的に有名だが、これをデジタル化で加速させようと多くの企業が挑戦している。

Taobaoが主導した16年の11月11日の買い物の日の売り上げは1770億元（2・4兆円）で、同額は米国のサイバーマンデーの売上高の34・5億ﾄﾞﾙ（3900億円）をはるかに超えている。中国のオンラインショッピングの8割は既にスマートフォンで取引されている。当然モバイル決済も行われており、AlipayとWeChat Walletは一般的な市街の小売店、地方の農業関係者まで使えるぐらい浸透している。中国からの訪日客の需要を満たすため、Alipayは日本のコンビニエンスストアでも導入されている。

インドでは、モディ首相が「デジタルインド計画」を提唱している。その概念は、あらゆる市民にデジタルインフラを公共サービスとして提供することだ。その基盤としてインドの個人番号制度、別名Aadhaarを整備した。これによりゆりかごから墓場まで国民が生涯を通じて活用できるインフラになると想定される。生体認証が可能な技術であり、これは海外就業時の税金、社会保障制度、健康管理に至るまで活用できるだけのポテンシャルがあると思われる。

東南アジアは前述のとおり、今後アジアで最もデジタル化が加速する地域であるとみられる。ソーシャルネットワークサービス、無料通話サービスLINEのユーザーのトップ4国の中に、タイ、インドネシアがあるほどだ。潜在的なデジタル化の発展要素も大きい。ミャンマーのインターネット人口は1300万人、そのうち52％はアクティブユーザーである。国の総人口5300万人に対して、携帯電話の利用者は3300万人。Viberユーザーは1800万人で、半分以上の携帯利用者は無料通話・メッセージサービスViberをインストールしている。これらのユーザーはデジタル化の恩恵をますます享受していくに違いない。

このような経済成長のただ中にあり、デジタル化の波にあるアジアについて、次回は具体的なデジタル化事例について説明をする。

（つづく）

◇

【張乃寧（マイニング・ジョン）氏のプロフィール】外資系ソフトウエア会社にて、先進的アナリティクス業務を中心とした業務・システム改善のコンサルティングに従事。保険業界においては、国内外のクライアントに対して、主に業務要件、システム要件を分析し、業務・システム改善を支援する多くの関連ソリューションを提供している。日本語、英語、中国語に堪能で多くの外資系クライアントをサポート、また、ITILのサービスデリバリモデルを熟知。対外経済貿易大学にて経済学学士号を取得。またLOMA（米国生命保険管理学会）経営士資格を保有。コグニザントジャパン株式会社保険コンサルティング部門に所属。