

# グローバル化時代における 先端的デジタル技術の実践的活用

## 保険業務のデジタル化実現の条件

【第1回】

今後、保険業務が改革され、先端的なデジタル技術が適用されていくことは間違いない。その将来像は、保険契約者、保険会社、そして関係官庁にとっても望ましい姿に変化していくと思われる。多くの保険会社で既にデジタル化を推進する部門が立ち上がっており、社内外のリソースを活用して現行業務の課題抽出、構想策定、導入から定着まで熱心に取り組んでいる。実現に際して、現実的な面から保険会社が考えなくてはならない点が2点ある。一つは適切な要員の確保、もう一つはアウトプットの品質担保である。言うまでもなく日本は今、少子高齢化のただ中において労働力不足も社会問題になっている。これらの課題の処方箋はグローバルソーシングであると考えられる。本稿では実例とともにその成功要因について説明をする。

### 1. 日本国内のIT人材不足

保険業務に限らず、昨今、AI(人工知能)、IoTはあらゆる業務サービスに適用されており、消費者はほとんどその存在を意識しないほど日常生活に浸透している。消費者はあらゆる商品購入をスマートフォン上で完了させたいと願う、誤発注やトラブルなども可能な限りの対面的な方法での解決ではなくリモートでシンプルに解決させたいと考えている。今後その流れは加速するだろう。筆者は20年以上コンサルティング業界にいるが、従来と比較してもコンサルタントたち

の稼働状況は下がっているように見えない。また、コンサルティングのテーマが高度化するにつれチーム編成における外国人比率も高まっている。要するに日本国内ではIT人材が不足しているのだ。

図表1をご覧いただきたい。グラフを見て分かる通り、来年2020年には日本全体でIT人材が約29万人不足すると予測されている。そして30年になると不足数が58万人まで拡大する。現在でも多くのプロジェクトの現場で人手が足りずプロジェクト計画に変更を強いられている方も少なくないはずだ。既にIT要員不足が顕著になりつつある現代であるが、そ



【執筆者】

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

### 2. 品質管理の重要性向上

日本国内におけるIT要員不足が顕著になりつつある現代であるが、その影響を考慮していくことが必要とされている。GAF A (Google, Apple, Facebook, Amazon) が圧倒的な力を持つようにクラウド化された社会はこれからさらに存在感を増して行くと思われからだ。

### 3. 品質管理をグローバルソーシングする

IT人材不足の日本では、徹底した品質管理を行うことが不可欠だ。前述のようにクラウド化した時代においてはなおさらグローバル水準の品質管理が必要とされる。クラウドを中心とした各種ウェ

ブサービスは、プラットフォームに依存しないように進化してきた。ソフトウェア自身の柔軟性が向上したことで、ほとんどのウェアサービスは各国・各言語で構築されたシステムで使用されるようになってきている。ウェアサービスの複雑な性質を考えると、その品質を検証することは容易ではない。

クラウドへの移行は多くの組織にとって大きな業務改革である。その際適切なエンドツーエンドのクラウド固有のテスト等が主なる原因である。筆者が所属する企業で成功したクラウド移行プロジェクトで実現した実証済みのクラウド移行保証フレームワークを事例に成功要因について解説する。

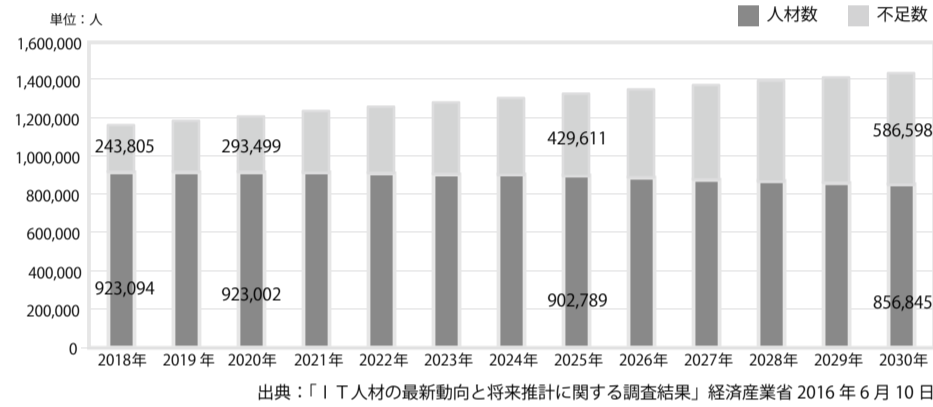
クラウド向けテストは、従来のアプリケーションやシステムのテストとは大きく異なる。(図表2)。従来のテストでは、アプリケーション、データベース、サーバー、インフラ、ファンクション、導入・パフォーマンス、セキュリティ、マルチテナンシー、APIサービス対応、災害復旧、相互関連性あり

一例として、アプリケーションのパフォーマンスの問題が表面化するケースの場合、いくつかの理由が考えられる。搭載サーバーのサイズが適性でない、単体テストが見過ごされたネットワークが存在している、またクラウド上でエンドツーエンドのテストされていない他のアプリケーションとの依存関係が発見された等が主なる原因である。筆者が所属する企業で成功したクラウド移行プロジェクトで実現した実証済みのクラウド移行保証フレームワークを事例に成功要因について解説する。

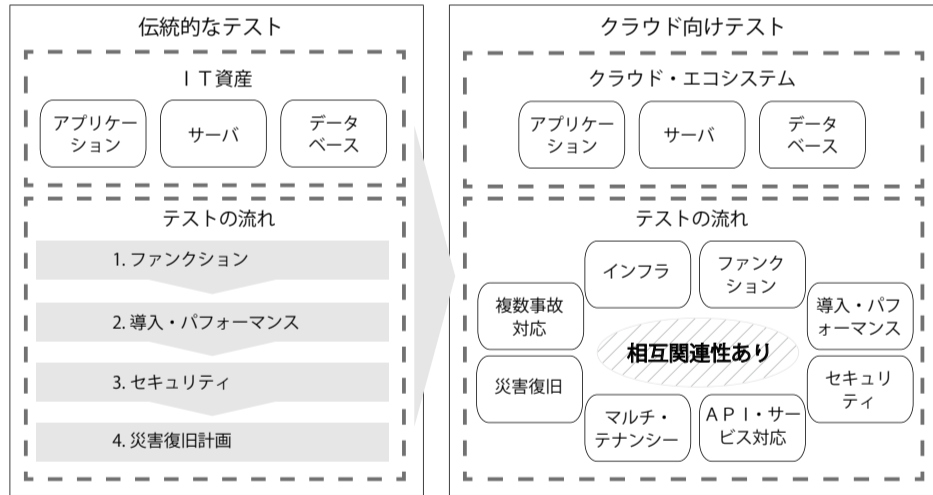
クラウド向けテストは、従来のアプリケーションやシステムのテストとは大きく異なる。(図表2)。従来のテストでは、アプリケーション、データベース、サーバー、インフラ、ファンクション、導入・パフォーマンス、セキュリティ、マルチテナンシー、APIサービス対応、災害復旧、相互関連性あり

このように品質管理手順はグローバルソーシングで行われることが多く、当然ながらグローバル標準として世界中で実行されている。冒頭に説明したITの人材不足が問題となっている時代には有用なソリューションであると考えられる。

図表1 日本国内のIT人材の動向



図表2 伝統的なテスト・クラウド向けテストの比較



は、アプリケーション、データベース、サーバーは、その技術的な特性とビジネス上の重要性、導入における優先順位に基づいてクラウド化される対象が認定される。その移行前のテストには、既存の施設でのベースラインテストとして、アプリケーションとサーバーのペネトレーションとサーバーのペネトレーションの記録が含まれる。②移行後のテストには、アーキテクチャに対するサーバー構成の検証と、クラウド上のアプリケーションに対するエンドツーエンドのテスト(機能、ウェブサービス、統合、パフォーマンス、セキュリティ等)の実行が含まれる。③力ツトオーバーおよび実稼働の検証では、本番環境でのカットオーバー計画が、稼働テストの対象となる。このフェーズにおける目標は、最大限の自動化を達成してクラウドへの移行プロセスを実現することであり、同時にアプリケーションがクラウド上でシームレスに機能するように包括的なテストを確実なものにすることである。

(つづく)