

2024 年 8 月 23 日

第一生命ホールディングス株式会社
マイクロソフト コーポレーション

第一生命ホールディングス × マイクロソフト

デジタルイノベーションの加速に向けた戦略的グローバルパートナーシップ締結

第一生命ホールディングス株式会社（本社：東京都千代田区、代表取締役社長 CEO：菊田徹也 以下、第一生命 HD）とマイクロソフト コーポレーション（本社：米国ワシントン州、CEO：サティア ナデラ 以下、マイクロソフト）は、従来の生命保険業の枠を超えた「保険サービス業」への変革に向け、デジタルイノベーションを加速するための複数年にわたる戦略的グローバルパートナーシップを締結しました。

第一生命グループが 2030 年度に目指す姿は、「お客さま満足度」、「従業員満足度」、「商品・サービスの革新性」、「企業価値」の 4 つの領域で国内 No.1 になり、「グローバルトップティアに伍する保険グループ」「保険業の未来を先導する存在」となる、というものです。

本パートナーシップを通じて、第一生命グループ全体で、Microsoft Azure をクラウドプラットフォームの標準として位置づけ、マイクロソフトの革新的テクノロジー（クラウドサービス、AI、データ分析等）と、第一生命グループが長年培ってきた豊富な保険業務の知識と経験を融合させ、「お客さま体験価値の向上」、「営業体制の効率化」をマイクロソフトと連携して推進することで、お客さまにとって価値あるサービスを創出します。

マイクロソフトは 20 年以上に渡り第一生命グループのテクノロジーパートナーとして、基幹システム向けに Windows Server、コラボレーションを支援する製品として Microsoft 365 などの製品・サービスを提供し、国内生命保険業界でいち早く Microsoft Azure を標準採用した「ホームクラウド基盤」の導入・運用を支えるなど、信頼関係を構築してきました。本パートナーシップにより両社の関係性を新たなステージに引き上げ、第一生命グループが直面するお客さま体験価値の更なる向上、営業高度化などの課題を解決し、新しい価値を創造するためのテクノロジーや知見を提供します。

■戦略的パートナーシップの主な内容

1)「お客さま満足度」の向上

お客さまが第一生命グループに満足を感じ、共感いただくためには、優れた体験価値を継続的に体感いただくことが重要であると考えています。第一生命グループでは、リアルチャネルの強みを活かしつつ、「お客さま情報（契約情報・サービス利用・接点履歴等）の一元化」を起点とし、先進デジタル・AI技術を駆使することで、お客さま体験価値の最大化を目指していきます。Azure OpenAI Service 等、マイクロソフトの先進AI技術及びノウハウを活用し、お客さま視点での「リアルチャネルの親密性の更なる向上」及び、「デジタルチャネルの利便性・パーソナリゼーションの強化」を図っていきます。

2)「従業員満足度」の向上

今般、第一生命 HD は保険・非保険会社の M&A を積極的に行っており、事業ポートフォリオを拡大させているなかで、国内及び海外9ヶ国に及ぶグループ会社の従業員が相互に連携するための「事業シナジー創出を下支えするコラボレーション環境の整備」が喫緊の課題となっております。Microsoft 365、Microsoft Copilot、Microsoft Viva Engage 等、マイクロソフトの革新的なプラットフォームを横断的に整備することで、グループ内のコミュニケーションや知見・アイデアの共有を促し、かつ、「生産性」や「従業員のやりがい」の更なる向上を図っていきます。

3)「商品・サービスの革新性」の追求

デジタルイノベーションにより、第一生命グループの保険サービスを「もっと便利に」、「もっと身近で」、「もっと簡単に」提供する事を目指していきます。マイクロソフトの Microsoft Fabric や、Azure OpenAI Service 等の高度な AI・分析ツールの導入により、お客さま情報をリアルタイムで分析し、新たなインサイトを得ること、また、Microsoft Azure、GitHub Copilot 等を駆使し、お客さまとのデジタル接点からバックエンドに至る一連のシステムにおいて、「保険サービス開発の迅速化」、「社内外サービス接続柔軟性の向上」等、変化に強いアーキテクチャへの変革を推進することで、「お客さまとのデジタルコミュニケーション」、「販売チャネルへのデジタルサポート」、「次世代の保険サービス」の提供に繋げていきます。

目指す姿を実現するため、両社は、第一生命 HD のシステム子会社である第一生命テクノクロス株式会社の DX 人財の育成、システム開発・運用の内製化に共同で取り組み、事業活動の変革や生産性向上を機動的且つ強力に支援する体制を構築していきます。

コメント

第一生命ホールディングス株式会社 代表取締役社長 CEO 菊田 徹也

「私たちは、2030 年度に目指すべき姿の実現の為に、デジタル技術を第一生命グループの強み、競争力の源泉にしたいと考えています。マイクロソフトとの協業を通じて、デジタル変革をさらに加速させ、お客さま満足度と従業員満足度の向上、新たな商品・サービスの革新、そして企業価値の向上を目指します。本パートナーシップにより、私たちは新しい価値を創出し、保険業界の未来をリードしていきます。」

日本マイクロソフト株式会社 代表取締役社長 津坂 美樹

「第一生命ホールディングスとの戦略的提携により、マイクロソフトの革新的なクラウドおよび AI ソリューションが、同グループのデジタル変革とイノベーション創出に寄与できることを嬉しく思います。この新たな関係が、第一生命ホールディングスが保険業界においてかつてない価値を創造するための起爆剤となることを確信しています。」