2023 年 4 月 12 日
東京海上日動火災保険株式会社

自治体向け DX 支援サービスの提供開始
～保険金支払い（損害サービス）の知見を活かした自治体支援～

東京海上日動火災保険株式会社（取締役社長　広瀬　伸一、以下「当社」）は、保険金支払い（損害サービス）で培った知見を活かし、自治体の業務効率や行政サービス利用者の利便性向上に資する「自治体向け DX 支援サービス」を開発しました。

まずは滋賀県蒲生郡日野町（以下「日野町」）において 2023 年 4 月から本サービスの提供を開始し、その後全国の自治体への展開を見据えて取り組んでまいります。

1. 背景・目的

近年、政府により「自治体 DX 推進計画」が策定され、2023 年度には「自治体窓口 DXSaaS」の提供開始が予定されるなど、自治体においては、業務効率化と住民体験の向上のために、行政手続きのデジタル化や、それを通じた行政サービスのより一層の向上が求められています。一方、自治体を取り巻く環境としては、人口減少や少子高齢化、自然災害の激甚化、感染症の拡大など諸課題への対応を求められており、限られたリソースの中で DX に取り組む必要があります。

このような中、当社は、自治体業務と当社の保険金支払い（損害サービス）について、ともに社会を支える基盤としての役割を有し、住民・お客様対応の最前線を担いながら、法令・契約に基づく適切なサービスや事務手続きが求められる点などに、高い親和性があると考えました。

そこで、当社が保険金支払い（損害サービス）で培ったオペレーション構築力や、“保険金支払い（損害サービス）の DX”※1 の知見を、自治体の BPR※2 支援に活かすことで、単なるデジタル化に留まらない自治体業務の更なる高度化に貢献できると考え、新たなサービスを開発しました。

※1　2022 年 12 月 7 日
「人の力とデジタルのベストミックスによる快適な事故解決プロセス」が第 4 回日本サービス大賞・経済産業大臣賞を受賞
https://www.tokiomarine-nichido.co.jp/company/release/pdf/221207_01.pdf

※2 「Business Process Re-engineering」の略称。業務や組織の根本的な見直しを行う取り組みを指します。

2. 取り組みの概要

本サービスの開発は、当社と「自治体 DX の実現に向けた官民共創の連携協定」を締結している日野町の他、株式会社スカラ、アビームコンサルティング株式会社、TOPPAN エッジ株式会社が、株式会社ソーシャル・エックスの運営する「官民共創プラットフォーム」にそれぞれの知見を持ち寄り、共創しながら進めています。

【自治体向け DX 支援サービスの内容】

自治体 DX を浸透させる「伴走型 BPR 支援サービス」と、BPR を通じて設計した最適な業務プロセスを実現する「SaaS 型 IT ソリューション」の提供を通じて、行政サービスの向上や、住民体験・職員体験の向上をワンストップで支援します。

① 伴走型 BPR 支援サービス

当社がこれまで保険金支払い（損害サービス）のオペレーションを構築・運用してきた知見を活かし、業務改善コンサルティングを実施します。単なる業務の棚卸やデジタル化のご提案に留まらず、自治体目線で業務改革の在り方を考え、住民体験/職員体験の向上の実現まで伴走支援します。

② SaaS 型 IT ソリューション

BPR を通じて設計した最適な業務プロセスを実現するために必要なシステムをハンズオンで提供します。具体的には、「住民が利用する行政手続きのオンライン判定・申請システム」と、「自治体職員が利用する業務システム」を SaaS 型で提供することが可能です。

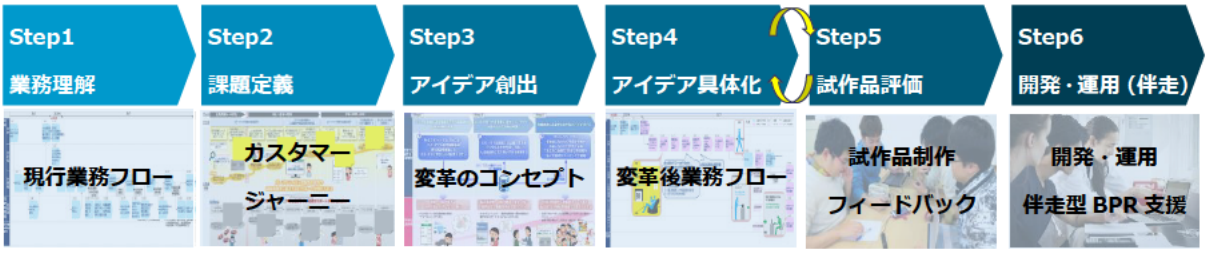
【自治体向け DX 支援サービスの実施イメージ】

① 定形・非定型業務をベストミックスさせた業務のリ・デザイン

住民のライフイベント（出生、引っ越し、死亡など）に伴い住民が行う手続きと、自治体職員の業務を細分化のうえ、住民からの各種申請の受付対応やデータ入力といった「定形業務」はデジタル技術も取り入れてセルフ化・効率化を図り、住民からの相談対応や子育て・福祉サービスの提供といった「非定型業務」は暗黙知の形式知化を行うことで住民の利便性向上や職員の業務効率化の実現を支援します。

② 住民属性に合わせたパーソナライズドサービスの提供

業務効率化で創出された時間や、自治体が従来から保有する住民情報を活かして、住民との接点強化や住民のニーズ把握を行い、住民属性に合わせて利用できる制度・サービスなどの情報をプッシュ型でお勧めする等により、住民体験の向上を支援します。



3. 今後について

今後は、自治体職員や住民の意見を取り込み、自治体向け DX 支援サービスのモデルを確立させながら、デジタル庁が推進する「自治体窓口 DXSaaS」の動きも踏まえて、全国の自治体への展開に取り組んでいきます。

また、本サービスの提供をはじめ、当社が保険金支払い（損害サービス）で培った知見を活かした新たな事業を展開することで、市場における更なる成長の可能性を見出し、新たな収益機会を創出するとともに、事業活動を通じた社会課題の解決に貢献してまいります。

以上