

FORWARD TOGETHER

when the world changes

2020 BUSINESS REPORT



BUSINESS REPORT

BNPパリバ・カードیف
2020年ビジネスレポート 日本語版



**BNP PARIBAS
CARDIF**

The insurer
for a changing
world

**“As an insurer we protect people,
and our mission is to support our clients
and partners around the world,
especially during difficult periods.”**



— 保険会社の使命は人々の生活を守ること。
困難な状況において、世界中のお客さまや
パートナー企業をサポートすることは
私たちBNPパリバ・カードの重要な責務です

2020 年は、新型コロナウイルス感染症の拡大が私たちの生活や社会、そして経済に大きな影響を及ぼした一年となりました。BNPパリバ・カードィフはこの未曾有の環境下で、長く続く不確実な状況に適応してきました。今やこの不確実性は、私たちが常に向き合い続けなければならない要素としてビジネスモデルの中に組み込まれています。お客さまに寄り添い、パートナー企業の回復を支援し、必要なサービスを提供し続ける責務を果たし、強いエネルギーと意志をもって事業継続のために尽力する従業員の健康と安全を守るため、あらゆる努力を重ねてきました。

お客さま支援のための特別対応を実施

パンデミックによる死亡率の上昇や失業者の増加により、お客さまからの保険金・給付金請求は大幅に増加しました。BNPパリバ・カードィフは迅速にこの困難に対処するために行動し、お客さまの新たなニーズにお応えしました。ローン保険の分野では、保険金・給付金請求に必要な書類の簡略化や医務査定の簡素化に取り組み、ビジネスを展開するほぼすべての国において保険契約に関わる手続きを簡素化しました。また世界各国で、パンデミックに関する免責事項の撤廃を含む特別取り扱いを実施しました。さらにフランスでは、医療相談のオンラインサービスを提供するなど、ロックダウン下で求められる新たなサービスも導入しました。これらの取り組みを通じて、私たちはコロナ下で保険会社が担うべき役割を果たし、お客さまをサポートしてまいりました。

パートナー企業のビジネス回復を支援

新型コロナウイルスの感染拡大は、パートナー企業とBNPパリバ・カードィフとのパートナーシップにも変化をもたらしました。2020年、パートナー企業を通じて新たに導入した保障には、今回の災禍を受けて開発されたものが数多くあります。ラテンアメリカでは、スコシアバンクとの戦略的パートナーシップのもと、新たな生命保険や医療保険を販売し、大きな反響をいただきました。また日本においては失業への不安の高まりに応え、三井住友信託銀行を通じて提供する住宅ローン向け疾病保障に新たに失業保障を追加しました。さらに、ラテンアメリカではオンライン学習を提供するコーセラと提携し、雇用を維持するためのサービスプラットフォームを無料でお客さまに提供するなど、包括的なサービスも開始しています。これらはすべて、パートナー企業やお客さまに価値をお届けするための新たな取り組みです。

揺るぎないビジネスモデルと、保険の使命

BNPパリバ・カードィフは、中長期戦略プラン「Cardif Forward」の実行を通じて、今回の災禍を乗り越えるために必要な強い事業基盤を有していることを確信しました。ビジネスの多角化や業務のデジタル化、また新技術に適応するための従業員トレーニングが奏功し、新型コロナウイルス感染症拡大による危機に、十分な準備をもって対応することができ



ルノー・デュモラ

BNPパリバ・カードィフ CEO*

ました。地理的な広がりや多様な販売チャネル、強固なビジネス基盤によって、私たちは未来に向かって確実に前進することができます。複雑な環境下においてもより良い職場環境を従業員に提供し、パートナー企業とのイノベーションを創出するために、今後も絶え間ない変化を続けてまいります。組織をさらに進化させるために、私に代わり、ポリヌ・ルクレール＝グロリュが2021年5月19日付でBNPパリバ・カードィフの最高経営責任者に就任し、同日付で私はBNPパリバ・カードィフ会長およびBNPパリバのインベストメント&プロテクション部門 副チーフ・オペレーティング・オフィサーに就任いたします。新たなリーダーシップのもと、BNPパリバ・カードィフは保険を取り巻く新たな課題に対応し、さまざまなリスクが予想される未来に備えて、さらに進化し続けることを確信しています。

今回の危機は、保険会社が担う使命と、お客さまによりわかりやすい商品をお届けすることの重要性を明らかにしました。私たちの日々の業務やビジネス戦略はすべて、「ひとりでも多くの人に保険への扉をひらく」というミッションを果たすためのものです。2020年、私たちはよりシンプルでわかりやすい保険、より加入しやすく利用しやすい保険の提供を目指してさまざまな取り組みを実施しました。保険という社会的意義の深いビジネスを通じて、私たちは社会により良いインパクトを創造しています。

災禍が生み出した新たな保障ニーズ

今回の危機により、保険へのニーズはこれまでになく世界的に高まっており、私たちはこのニーズにお応えする必要性を実感しました。災禍からの回復に向けてかつてないほどにチーム一丸となって尽力してきたこと、そして「ニューノーマル」を見据えた商品やサービス開発に向けて十分な準備を整えていることを、このビジネスレポートを通じてお伝えできれば嬉しく思います。

*ルノー・デュモラは、2021年5月19日付でBNPパリバ・カードィフ会長に就任し、同日付でポリヌ・ルクレール＝グロリュがBNPパリバ・カードィフの新CEOに就任しています。



このマークの写真は、2020年12月に実施したBNPパリバ・カードィフの社内フォトコンテストで選ばれた、世界各国の社員が撮影したものです。

BNPパリバ・カードィフは、お客さまが予期せぬリスクに備え、ライフプランの実現に向かって自信を持って歩むことができるよう、保障性保険のスペシャリストとして世界各国でユニークな商品・サービスを提供しています。

NO.1

ローン保険の
グローバルリーダー

33

の国と地域で
事業を展開



従業員数

8,000名

500社

銀行、クレジットカード、自動車、
通信、富裕層向け資産運用サービス
など、多岐にわたるパートナー
企業を通じて保険商品を提供

#CARDIFSPIRIT EXPERT

プロ意識と

ENTREPRENEUR

起業家精神を持ち

EMPATHETIC

お客さまに寄り添い、パートナーを深く理解し

ETHICAL

倫理観をもって社会への責任を果たす

純利益

14

億ユーロ
(約1,676億円)

運用資産総額

2,640

億ユーロ
(約32兆3,494億円)

収入保険料

248

億ユーロ
(約3兆49億円)

※業績数値は2020年BNPパリバ・カードィフの実績 ※収入保険料・純利益:1ユーロ=121.3円(2020年平均)
※運用資産総額:1ユーロ=122.5円(2020年12月末時点)

BNP PARIBAS CARDIF EXECUTIVE COMMITTEE

変革を推進するエグゼクティブ・コミッティ

BNPパリバ・カードIFのエグゼクティブ・コミッティは、幅広い分野において第一線で活躍するジェンダーバランスに富んだメンバーで構成されています。



ルノー・デュモラ*
CEO (最高経営責任者)



ボリーヌ・ルクレール＝
グロリュ*
副CEO (効率・テクノロジー・
オペレーション担当)



スタニスラス・シュヴァレ
副CEO
(変革・開発担当)



オリヴィエ・エレイユ
副CEO
(資産運用担当)



ヴァルジニー・コルニロフ
副CEO
(国内市場担当)



ジャン＝
ベルトラン・ラロシュ
副CEO
(国際市場担当)



ヴァンサン・サスフェルド
副CEO、
チーフ・アクチュアリー、
CFO (最高財務責任者)



ファブリス・バーニユ
カードIF・フランス
ディレクター



ボリーヌ・ドゥ・シャティヨン
最高コンプライアンス
責任者



アン・ドゥ・マノワール
人事担当ディレクター



イザベラ・フマガリ
カードIF・イタリア
ディレクター



カリーヌ・ロール
広報担当ディレクター



シー・シー・ウィ
アジア地域CEO



ミュリエール・ピュロン・
シャンボール
最高リスク責任者



フランシスコ・
ヴァレンズエラ
ラテンアメリカ地域CEO

※エグゼクティブ・コミッティは、2021年4月時点の情報です。ルノー・デュモラは2021年5月19日付でBNPパリバ 副チーフ・オペレーティング・
オフィサー、およびBNPパリバ・カードIF会長に就任しています。同日付で、ボリーヌ・ルクレール＝グロリュがBNPパリバ・カードIFの
CEOに就任しています。最新の情報は、BNPパリバ・カードIFのホームページをご覧ください。

<https://www.bnpparibascardif.com/en/governance-leadership>



FORWARD TOGETHER

予測不能な時代のなかで

あらゆる人々に影響を与えたパンデミックという未曾有の危機を受け、BNPパリバ・カーディフの約8,000名の従業員は、お客さまやパートナー企業を支援するため、保険契約に関わる手続きの簡素化や、特別対応を実施しました。また、今回の災禍により深刻な影響を受け、困難な状況にある市民や企業に対しては、連帯プログラムを通じて必要な支援を行いました。

お客さまやパートナー企業に 寄り添い支援する

ローン保険の世界的なリーダー、また保障性商品のスペシャリストとして、私たちはお客さまやパートナー企業が新型コロナウイルス感染症拡大による災禍を乗り越え、将来に向けて前進できるように、総額で3.2億ユーロを拠出し、支援に尽力してまいりました。

従業員の雇用と安全の確保

BNPパリバ・カーディフは、全世界で雇用を維持する一方、在宅勤務を積極的に導入し、2020年4月以降は、フランス本社をはじめ、世界各国の拠点で90%以上の従業員が在宅での勤務を継続しました。またオフィス勤務再開の際の支援のほか、心理カウンセリング、オンラインでの研修やフィットネス、瞑想ワークショップなど、従業員の心身の健康維持にも努めています。



困難な状況にある市民や企業を支援する 連帯プログラム

BNPパリバ・カーディフはフランス政府の取り組みを通じて、フランスの中小企業や医療セクターを支援する投資プログラムに1億ユーロを、また中小企業支援を目的にフランス政府が創設した連帯基金に1,600万ユーロを拠出しました。

またBNPパリバの救援基金「Rescue & Recovery Fund」を通じて従業員の参画を呼びかけるとともに、BNPパリバが全世界で展開する従業員ボランティアプログラム「1MillionHours2Help」では、非営利団体によるボランティア活動への参加も奨励しました。さらに、BNPパリバ・カーディフはナンテル大学(パリ)と協力し、ロックダウンにより困難に直面している大学生を支援するためにノートパソコン100台を寄贈したほか、5万ユーロを拠出し、有給インターンシップ制度が中断した学生のための基金を設立しています。

パンデミックがアジアで発生した当初には、パートナー銀行である北京銀行に支援物資を供給し、イタリアでの状況が極めて深刻な際には、同行から1万枚のマスクの寄贈を受けています。



イタリア

医療保険の保障範囲を拡大

イタリアは欧州で初めてパンデミックに直面した国です。BNPパリバ・カードのチームは直ちに行動を起こし、契約者に有益な保障やサービスを提案しました。またパートナーであるBNL銀行と協力して、医療保険(UNICA)の保障範囲を追加保険料なしで拡大しました。これにより、ウイルス検査で陽性と判定され、入院または自宅での隔離が必要となったケースも保障の対象に加わりました。また緊急

時の連絡先や地元の医療機関の連絡先などの地域情報を保険契約者に提供したり、保障の詳細について説明するなど、チャットボットを使った保険の新たなサービスも提案しています。さらに、社員が開業医や専門医にオンライン診療を予約できるプラットフォームをロックダウン中に試験運用しました。このサービスは、今後、お客さまにもご利用いただける予定です。



チェコ

新型コロナウイルス感染症拡大により生じた 予期せぬニーズに応えるための保障

チェコでは、新型コロナウイルス感染症拡大を背景に自宅で子どものケアをする必要に迫られた人々を支援するため、ローン保険に新たな保障を追加しました。この保険は当初、病気やケガをした家族の介護を事由とした収入減リスクに備える保険として開発されました。今回のパンデミックでは、他国と同様、子どもたちは通学ができず自宅待機を余儀なくされました。

その影響を考慮し、保障範囲を子どものケアのために自宅に留まらなければならないケースにまで拡大しました。これはチェコ独自の対応であり、数百世帯のご家族がこの画期的な取り組みの恩恵を受けています。



ブラジル、ペルー、トルコ、ウクライナ、北欧諸国

パンデミックに関する免責条項の撤廃

ブラジル、ペルー、トルコ、ウクライナ、北欧諸国では、パンデミックに関する免責条項の撤廃を決定しました。BNPパリバ・カードは、パンデミック下においては通常、死亡、高度障害、失業などは保障対象外としていますが、

今回のコロナ下においては、免責条項を適用せず、保険金・給付金の請求を受け付けています。これは、困難な状況にあるお客さまをサポートするという私たちのコミットメントの証です。



2億ユーロ

特別対応に投資した
4千万ユーロを含め、
2億ユーロを原資として
世界中のお客さまをサポート



2千万ユーロ

フランス政府創設の連帯基金への
1,600万ユーロを含め、
2千万ユーロを
連帯プログラムに拠出



1億ユーロ

フランスの中小企業、医療セクター
向けの投資プログラムに
1億ユーロを拠出

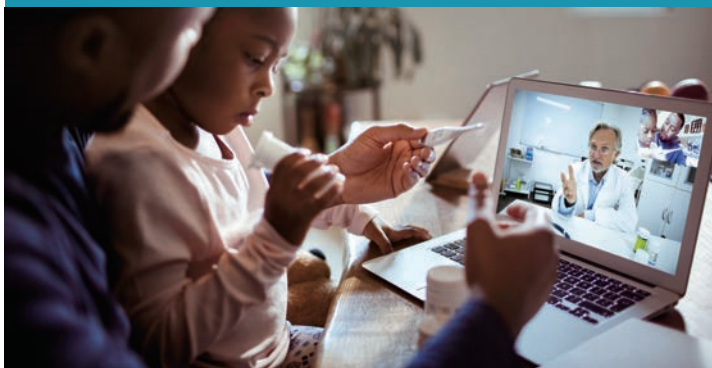


フランス

保険金・給付金請求プロセスを簡素化

フランスでのロックダウン期間中には、保険金・給付金の支払請求に必要な書類を簡素化し、保険金の支払いを迅速に行いました。また、保険の加入を検討している方がロックダウン期間中にも手続きを進められるように、医務審査のプロセスも簡略化しています。例えば、ローン保険の申し込みや保険金のお支払いの際には、お客さまは診断書の取得のために病院を訪問する必要はなく、オンラインで質問事項に回答し、医務書類を提出していただくことで

手続きが完了します。また、BNPパリバ銀行で医療保険に加入している契約者が医療サービスをより利用しやすくなるよう、BNPパリバ・カードィフは遠隔医療サービスを新たに導入し、無料で提供しています。電話やビデオを通じて、24時間365日、予約不要で一般医や専門医に相談することができます。これにより、コロナ下においてもNPS（ネットプロモータースコア）は継続的に上昇し、2020年2月から8月にかけて7ポイント上昇しました。



チリ

保険金・給付金の請求プロセスをデジタル化し、カスタマーエクスペリエンスを向上

ロックダウンの期間中、契約者へのサービスを継続するために、チリでは保険金・給付金の請求プロセスのデジタル化が急務となりました。チームの尽力の結果、お客さまがオンライン上で請求手続きをしたり、進捗を確認することが可能となり、保険金・給付金を迅速に受け取ることができるようにしました。また、人工知能を用いたプロセスを導入したことにより将来的には保険金請求の5割について、支払いの可否判断を即時に行えるようになる見込みです。このプロジェクトはパートナー企業との緊密なチームワークによって実現しましたが、コロナ下においても、チリでは年間25万件の請求を処理しています。



回復への道のり

今回のパンデミックによって甚大な影響を受けたパートナー企業にとって、事業活動の継続には困難が伴いました。BNPパリバ・カードィフは、パートナー企業が再びビジネスを復調させ、お客さまのニーズに応じた新たな商品やサービスの提案ができるよう、さまざまな画期的な取り組みを通じてサポートしました。



ヨーロッパ

フォルクスワーゲン・ ファイナンシャル・サービス向け 失業保障

BNPパリバ・カーディフはパートナー企業であるフォルクスワーゲン・ファイナンシャル・サービスと協力して、ドイツ、イタリア、スペイン、チェコ、ポーランドなどの欧州諸国で中古車をローンで購入するお客さま向けに失業保障を無料付帯しました。この保険は、解雇や倒産など非自発的な失業状態となった際のローンの支払いを保障するものです。こうした画期的な取り組みにより、お客さまは万一来に備え、安心して車を購入できます。

新サービスの開始以来、
ドイツではすでに約80,000のお客さま
にご利用いただいています。



ラテンアメリカ

公衆衛生の状況を鑑みた新たな提案

メキシコでは、パンデミックによって生じた変化にも適応しました。わずか数カ月の間に医療保険と生命保険の新たな商品を開発し、スコシアバンクの顧客向けに提供しました。これらの保険に加入したお客さまは、専用サービス「デスデ・カーサ(Desde Casa = 自宅から)」にアクセスすることで、さまざまな医療サービスをご利用になれます。在宅医療や薬について、また人工知能を用いた事前診断や医療従事者からのアドバイスを集約したブログなど、コロナ下に役立つさまざまな医療サービスをデジタルプラットフォーム上に統合し、提案しています。生命保険をサービス・エコシステムに統合するこのアプローチは、

スコシアバンクが展開するラテンアメリカの他の国々(ペルー、コロンビア、チリ)でも採用され、展開されています。この取り組みは成功をおさめ、52,000人のお客さまに保障が提供されています。



アルゼンチン、ブラジル、チリ、コロンビア、メキシコ、ペルー

オンライン講座コースを導入し、雇用をまもる

ラテンアメリカでは戦略的な提携により、保険商品と連動するエコシステム・サービスを提供する新たな手法を確立しました。その一例が、失業保険に関連した「雇用のエコシステム」です。オンライン学習を提供するコースと提携し、ラテンアメリカのお客さまにこの失業保険にご加入いただくと、BNPパリバ・カーディフのプラットフォーム経由で、職業に必要な技術やスキルを学ぶことができる同社のプログラムを受講していただけます。お客さまが失業した際に必要となるのは、単に保障だけではなく、新たな雇用であり、そのためのサポートを提供しています。

またこのプラットフォームはお客さまの次の一歩を支えることで失業の抑止にもつながります。BNPパリバ・カーディフのプラットフォームを通じて1,500以上の受講コースにアクセスができ、データ分析、人工知能、ウェブ開発など今後必要とされる多くのスキルを習得することができます。また、お客さまのプロフィールに合った求人情報を特定する人工知能アプリや、履歴書の更新サービス、面接試験に関するヒント集もご利用いただけます。





— 宮森 一彦 —

Kazuhiko Miyamori

「 困難な状況にある人々が、 未来に向かって前進できるよう保険で後押ししたい 」

カーディフ損害保険株式会社のリテールバンキング営業部長 宮森一彦は、
政治哲学の学位を持ち、25年にわたり保険業界で活躍してきました。
不確実な時代に失業への懸念が高まりつつある日本国内において
コロナ禍がもたらす影響と、その中で保険会社が果たす役割とは。

現在、日本が直面している課題は？

欧米と比較して、日本の雇用環境は現状では新型コロナウイルス感染症拡大によりそこまで大きな打撃を受けていません。ですが、収入減を経験したり、一部の業界では失業された方もあり、そのような状況が連日メディアで大きく報道されることで、日本国内には漠然とした不安が広がっていました。そのようななか、当社の戦略的パートナーである三井住友信託銀行は、インターネット検索で「失業」というキーワードが増加している事実に着目しました。当社の失業保障について照会を受け、ローン保険への同保障の導入についての両社の協議がはじまりました。カーディフ生命が2020年に実施した「第2回生活価値観・住まいに関する意識調査」では、新型コロナウイルス感染症拡大の影響が住宅購入に及ぼす影響を2,000名を対象に調査していますが、その調査結果からも、住宅ローン返済に関して「失業」や「倒産」を懸念していることがわかります。



新たに導入された保障内容はどうなものですか？

この失業保障は、三井住友信託銀行の住宅ローン向けに当社が提供する疾病保障に新規で申し込みをされた際に自動で付帯されます。お客さまが非自発的に失業し、1カ月を超えてその状態が継続した場合に、その月の住宅ローン返済額がお支払いされる保障内容となっています。

新たな保障を導入した経緯をおしえてください。

コロナ下のお客さまが今、必要とするニーズにお応えするために、一刻も早く商品を導入する必要性について両社が合意に至りました。そして早期の導入を目指して急ピッチで準備を進め、2020年11月に同行を通じて新たな保障の提供を開始しました。

1994

政治哲学の学位を取得

2007

カーディフ損害保険株式会社に入社

2018

リテールバンキング
営業部長として
三井住友信託銀行の
全ビジネスラインを統括

プロジェクトの反響は？

三井住友信託銀行と緊密に連携し、日本で高まりつつある「失業」への保障ニーズにお応えする保障を迅速に導入することで、厳しい環境下でも画期的な取り組みが実現しました。カーディフ損保は現在まで、住宅ローン保険の一部に失業保障を組み込んでいる日本で唯一の保険会社です。導入以来、多くの方にご加入いただいており、現在のお客さまの関心事に沿った保障であることが分かります。

最後の質問ですが、

仕事で最もやりがいを感じることは何ですか？

この困難な時代に、お客さまのお役に立つための取り組みに携われることを誇りに思います。お客さまがより大きな安心感をもって大切な暮らしを守り、将来を見据えることができるようにサポートすることで、私たちの取り組みが人々の暮らしに役立っていることを実感することができます。



FORWARD TOGETHER

ひとりでも多くの人に保険への扉をひらく

BNPパリバ・カードィフは、保険会社として、人々の生活を守るという重要な役割を担っています。「ひとりでも多くの人に保険への扉をひらく」というミッションのもと、保険をよりシンプルに、よりわかりやすく、より簡単にお申し込みいただけるようにすることで、より多くの人々が保険で守られ、自信を持って未来に向かって歩めるようサポートしています。社会に対してポジティブインパクトを創出すること。これがBNPパリバ・カードィフが大切にしている存在意義です。



より多くの人

が保険で守られる社会へ

保険数理やデータ分析技術の向上、医療技術の進化を糧に、社会的に弱い立場にある方々が保険に加入しやすい仕組みづくりを進めています。

📍 フランス

パリ地域圏において 健康上のリスクが高い人々の 住宅取得を支援

2020年9月、BNPパリバ・カードィフは、パリ地域圏（イル・ド・フランス）と協定を結び、健康上のリスクが高い人々が住宅ローンを利用しやすくする支援を開始しました。初めて住宅を購入する個人および法人のお客さまが対象で、健康な方と同じ条件で住宅や商業用賃貸物件を取得できるようになります。また、住宅ローン保険も追加保険料を支払う必要がありません。

お客さまに役立つ情報を発信し、追加手数料なしで地域の代理店やお客さまにサービスを提供することで、地域支援に取り組んでいます。



貯蓄性保険に関する ロボアドを開発

台湾では、貯蓄性保険商品にアルゴリズムを組み込んだロボアドサービスを付帯しました。お客さまの属性やリスク許容度に応じてリスクプロファイルを分析し、最適な投資戦略を提案します。ポートフォリオの状況が投資戦略方針から逸れる傾向が認められると、推奨と警告が発信されます。BNPパリバ・カードィフはこうしたサービスをオンラインで提供することで、より多くの人々が、いつでもどこでもサービスを利用できるよう取り組んでいます。

ファイナンシャルインクルージョン(金融包摂)を推進するスタートアップ企業への支援

BNPパリバ・カードィフは、ベンチャーキャピタルであるキャセイ・イノベーション社が運営するC.アントレプレナーズ・ファンド(C. Entrepreneurs Fund)を通じて、ファイナンシャルインクルージョンを推進するスタートアップ企業を支援しています。この支援を通じて、貧困や差別などの理由で金融サービスから取り残され、経済的に不安定な状況にある人々が基本的な金融サービスにアクセスできるよう取り組んでいます。

ファイナンシャルインクルージョンへの取り組みのひとつに、メキシコとチリで活動するスタートアップ、ラナ(Lana)への支援があります。ラナでは、シェアリングエコノミーの利用者がデジタルウォレットにアクセスし、リアルタイムで給与を受け取り、日々のさまざまな出費を手数料なしで支払えるサービスを提供しています。



シンガポールを拠点とするスタートアップ、イグルー(Igloo)に支援を行っています。イグルーは、東南アジアにおいて保障性保険やマイクロ保険の販売に特化したデジタルプラットフォームを提供しています。例えばフィリピンでは、女性起業家向けに保障性保険を提供しています。

ブラジルのアルトバンク(Altbank)に支援を行っています。アルトバンクでは、銀行口座を持たない、または銀行サービスを全く受けられない人々に対して、デジタル決済サービスを提供しています。



より加入しやすく

利用しやすい保険に

お客さまが困難な状況に直面した場合、保険会社には迅速かつ効率的な対応が求められます。

テクノロジーを活用することで、保険加入や各種手続きに伴うさまざまな負荷の軽減に努めています。



オランダ

住宅ローンの申込手続きを簡素化する デジタルプラットフォーム「アクセラレート」

オランダでは住宅購入契約を締結する際、購入者は公証人に保証金を支払うか、または住宅ローン保険に加入するかを選択します。デジタルプラットフォーム「アクセラレート」を導入することで、お客さまは住宅ローン契約手続きの適切な段階で住宅ローン保険の提案を受けることができるようになりました。またカスタマーポータル上で申請が行えるので、手書きの署名も不要です。住宅購入者と保険ブローカーが対面する必要がないため、手続きも簡素化されました。また、デジタルを活用することで人的ミスが減少し、かつ高いセキュリティのもとで取引が行われるため、保険ブローカーの事務負荷が軽減され、信頼向上につながっています。



フランス

カスタマージャーニーをデジタルに 8割が即時回答を受け取れる

フランスではBNPパリバ銀行で住宅ローン保険に加入する場合、デジタル申込みサービスを利用することができます。このサービスにより、80%以上のお客さまが即時に保険加入可否の回答を受けることができます。追加の情報や書類が必要な場合、お客さまはスマートフォンなどで書類を撮影し、高いセキュリティが確保されたウェブサイトアップロードすることで手続きを進めることができます。

2019年に導入した新サービス「カーディフ・リベルテ・アンプラントール・パスポート」は、保険設計書の有効期限を従来の4か月から12か月に延長。これによりお客さまは物件を決める前に住宅ローン保険の加入手続きを完了することができ、住宅購入手続きに伴うストレス軽減に寄与しています。この新サービスは、保険業界において革新的な商品・サービスを称える「2020年トロフィー・デュ・アシュアランス(Trophées de l'Assurance)」のサービス・イノベーション部門において銀賞を受賞しました。



ブラジル

新しいチャットボットで、 保険金請求管理をより簡単に

ブラジルではユーザーエクスペリエンスを全面的に見直し、従来のコミュニケーションチャネルに加えて、チャットボットサービスを開始しました。これにより、保険金請求や各種手続きのスピード化が図れるとともに、簡易な対応はチャットボットに任せ、スタッフは複雑な案件に集中することで、保険金請求プロセスが改善し、サービスの質が向上しました。デジタル活用することで顧客体験が向上し、また窓口を一元化することで、お客さまが必要とするときに個別にアドバイスを行うことができるようになりました。ブラジルでは2020年にこのサービスを利用して住宅ローンに付帯する失業保障の保険金請求を行ったお客さまは1万8,700人にのぼります。



保険をよりわかりやすく

「ひとりでも多くの人に保険への扉をひらく」。
このミッションを果たすため、お客さまとパートナー
のみなさまにとってわかりやすく、理解しやすい
商品とサービスの提供に努めています。



日本

提携金融機関の住宅ローン販売を支援 ～住宅ローン保険をよりわかりやすく 伝えるために～

日本では、2020年7月、対話型オンラインツール「ローンスマートナビ」を提携金融機関向けに提供開始しました。住宅ローンの仕組みから、住宅ローン保険や火災保険、さらには家計の見直しまで、住宅ローンに関連するさまざまな情報をお客さまとコミュニケーションを図りながら動画でわかりやすく紹介するツールです。お客さまはスマートフォンなどを利用していつでもどこでも視聴することが可能です。また、金融機関にとってはお客さまに正確な情報をわかりやすく伝えるというコミュニケーションの均質化が図れるとともに、住宅ローン業務の効率化や事務負担の軽減につながります。

プロジェクトリーダーを務めた赫本進（ディストリビューション開発部シニアマネージャー）は、「住宅ローン保険をわかりやすくお伝えし、提携金融機関と住宅ローンのお客さま双方にとって有益なソリューションを提供することが目標です」と述べています。



ルクセンブルク

わかりやすいサービスの提供

2020年11月、ルクセンブルクでは保険ブローカー向けのウェブサイトを開設しました。このウェブサイトでは、個人保険、年金保険、貯蓄性保険など、お客さまのあらゆるニーズにお応えするソリューションをわかりやすく紹介しています。商品パンフレットもデジタルに切り替え、幅広いターゲット層にご利用いただけるようになりました。保険ブローカーは、QRコードを利用することで、いつでもどこでも、素早くウェブサイトアクセスすることができるので、対面はもちろんオンラインでもお客さまに保険商品を説明する機会が広がりました。



韓国

パートナーからの質問に24時間365日対応するサービス

2020年4月、保険代理店のビジネス成長を支援する目的で韓国に登場したチャットボット「ドドバギ (Ddobaghi)」は、人工知能を活用し、バーチャル社員が24時間体制でパートナーからの質問に回答するサービスです。カカオトークなどのアプリからアクセスが可能で、パートナーとの信頼関係構築の一助となっています。





— ハオ・リー —

Hao Lee

大切なのはお客さまのニーズを理解すること。
そうすることで、あなたが伝えたいことも
理解してもらえるようになります

この考え方が、台湾で展開するゲーミフィケーションの開発プロジェクト「マインド・ザ・ギャップ」を率いるプロジェクトリーダーの指針となっています。

このゲーミフィケーションは、「なぜ人々には保険が必要なのか」を、
わかりやすく伝えることを目的に開発が進められています。



「マインド・ザ・ギャップ」プロジェクトについて 教えてください。

ひとりでも多くの方が保険にアクセスできるようにするには、“わかりやすさ”が重要です。マインド・ザ・ギャップは、見込み客のニーズを把握し、貯蓄性商品や保障性商品など、最適な保険を提案するオンラインプラットフォームです。特徴はゲームの原理を応用し、ターゲットに合わせて個別に保険ソリューションを提案するという、ゲーミフィケーションの手法です。例えば、見込み客にオンラインゲームに参加してもらい、自分のプロフィールや保険の保障内容のニーズを確認してもらいます。ゲーム感覚で楽しみながら自分に合った保険を見つけただくことで、ご自身のニーズに合う必要な保障を選ぶことができます。

なぜゲーミフィケーション手法を思い立ったのですか？

理由は2つあります。まず、最適な保険商品を提案するためにはお客さまのニーズをできるだけ正確に把握する必要があること。同時に幅広いターゲットに向けてわかりやすく伝えたいと考えました。なぜなら保険はカスタマージャーニー全体を通して複雑な用語が使われており、わかりにくいとされていることが課題と考えていたからです。プロジェクトチームで、何時間にも及ぶブレインストーミングを行った結果、カスタマーエクスペリエンスを向上させる方法としてゲーミフィケーションにチャレンジすることにしました。これは保険の分野ではまったく新しいコンセプトです。保険会社が楽しくて面白い体験を提案することで、ターゲットとなるお客さまの関心を惹きつけ、ロイヤリティを確立することができるという前提でスタートしました。こうしたプロジェクトはイノベーションを重視する私たちのDNAと完全に一致しています。BNPパリバ・カードィフがフランス本社に設置しているカードィフ・ラボ(Cardif Lab')と協力し、このソリューションを開発しました。

ターゲット層は？

25歳から40歳までの資産形成層、つまりライフプラン実現のために保険を求めている世代がターゲットです。デジタルネイティブであることもポイントです。

次のステップは？

2019年12月にパイロットを開始し、2021年第1四半期に本格稼働する準備を進めています。本格稼働が成功すれば、デジタルに強みをもつパートナーに対して導入提案を行い、採用が決まればその後晴れてローンチする流れとなります。



FORWARD TOGETHER

よりサステナブルな世界を目指して

テクノロジー、法規制、社会、地球環境の急速な変化に直面する世界に、BNPパリバ・カードィフは常にオープンに向き合い、変化を受け入れ学び続けながら、社会と地球にポジティブインパクトをもたらすことを目指しています。未来を拓くために必要なスキルやビジネスモデルを向上させ、500社のパートナー企業とともにお客様のニーズに応える新しいソリューションを開発し、投資を通じた新たな取り組みでグリーンファイナンスの発展にも力を注いでいます。

人工知能で今までにない顧客体験を

データの持つ価値は、人工知能(AI)の活用によってこの1年で飛躍的に高まりました。それは高い品質、スピーディーな対応、優れた効率性を求めるお客様やパートナー企業の期待に、より確実にお応えする力となるものです。テクノロジーを駆使して今までにない顧客体験をお届けすることで、私たちは社会へのポジティブインパクトを積み重ねています。

お客様の声を聴く

BNPパリバ・カードィフのアナリティクスチームは、AI技術のひとつである音声認識技術を用いて、お客様からの声や保険サービスへの依頼対応のプロセスの自動化に取り組んでいます。

2020年7月には、業界初となる「インシュアランス・ボイス」というプロジェクトを発表しました。この音声認識ソリューションの開発にはBNPパリバ・カードィフの110名の社員が協力し、保険に関する音声サンプル23時間分とテキスト3万件を収集しました。

保険特有の言葉や略語の処理に対応できるAIベースを構築するには、限りなく本番の環境に近いデータが必要です。また、社内でシステムを運用管理することで、実際のデータで運用した際に期待通りの結果を得ることができます。このプロジェクトを通じて、多くの社員が会社のデジタルトランスフォーメーションの推進に関わりました。





AIでドライバーのリスクを察知する新サービス

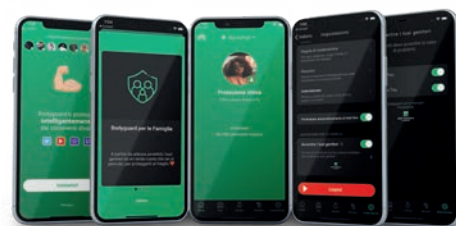
フランスでは、労働災害による死亡原因の第1位は交通事故 — この課題の解決に向けて、BNPパリバ・カードィフとタイヤメーカーであるミシュラン、道路建設会社のコラス、システム開発会社CGIの4社が協力して「ベター・ドライビング・コミュニティ」と名付けたソリューションを開発しました。専用アプリをインストールしたスマートフォンを車に接続すると、実際の走行データを収集し、「スピード」「予測力」「適応力」から運転を評価します。それをもとに、

アプリが運転手一人ひとりにカスタマイズされたアドバイスを提供することで、改善すべきリスクの高い運転の習慣に気づき、事故の回避につながります。インテリジェントで安全なモビリティの実現を目指すエコシステムの中で、パートナー企業とデータサイエンティストたちの高い専門知識をひとつにして、ドライバーの行動をAIで的確に把握することを可能にした新しいサービスです。

サイバーハラスメントから子どもたちを守る

BNPパリバ・カードィフとフランスのスタートアップ企業ボディガードは、SNS上のヘイトスピーチから子どもたちを守るための初のセキュリティサービス「ボディガード for family」をイタリアで提供開始しました。これはすでに約5万人のユーザーが利用する、SNS上の有害コンテンツをブロックするアプリ「ボディガード」をベースに家族向けに開発したもので、子どもがヘイトコメントを含んだメッセージを送受信すると、保護者にアラートが送信されます。

こうしたサービスをポートフォリオに加えることで、ネット利用の課題のひとつであるヘイトスピーチへの対策に寄与し、未来を担う若い世代にポジティブな影響をもたらすという私たちの長期的な取り組みを推進しています。



変革を加速するカードィフ・ラボ

開設から6年目を迎えたカードィフ・ラボ (Cardif Lab) は、単なる実験スペースを超えて、世界各国の社員やパートナー企業、スタートアップと協働しながら、BNPパリバ・カードィフの変革と発展に欠かせない原動力として進化を続けています。

カードィフ・ラボは、BNPパリバ・グループのイノベーション拠点「ビバーク (Bivwak)」とともに、イノベーションエコシステムの中核を担っています。このエコシステムの中で次なるトレンドを見極め、新しいコンセ

プトのビジネスとしての可能性を実証していきます。実際に商品化に至るプロジェクトは全体の約3分の1にのぼっており、BNPパリバ・カードィフでは、2020年、新たに「BNPパリバ Cラボ アメリカ」をシリコンバレーに立ち上げ、イノベーションエコシステムをさらに広げました。この新しい拠点では、コストの最適化を実現する戦略的調達やアドバイザリー・サービスを提供しています。



私たちの地球を守る

未来のために、いまできること

BNPパリバ・カードیفは、エネルギー転換とエコロジーへの移行に積極的に取り組むことにより、未来を築き、環境を守る責任を果たしていきます。地球環境により良い影響をもたらす商品・サービスの開発や、投資を通じた貢献など、私たちが今取り組んでいるアクションをご紹介します。

「イージーケア」と「スマーティ+」 中古市場を活性化する、 ふたつのスマートフォンアプリ

「イージーケア(Easicare)」と「スマーティ+(Smarty+)」はそれぞれ異なるサービスですが、“販売パートナーやお客さまに役立つ情報を提供することで、中古品市場の透明性を高める”という共通の目的のもとで開発されました。

イージーケアは自動車販売店向けのアプリで、メカニカルな故障の保証や保守契約を専門に取り扱う企業であるアイケア(Icare)がすでに導入しています。保険会社が匿名化したデータをもとに、イージーケアを通じて中古車販売店に情報を提供し、修理費用の見積り、車両の準備、車両の状態に合わせた価格設定などをサポートします。販売業者の社外ネットワークを介して利用できる本アプリは、現在フランス国内のパートナーにおいてテスト中で、2021年には欧州で展開する予定です。

一方、2020年9月にスペインで提供開始したスマーティ+は、お客さまが携帯電話の盗難・破損保険に加入する前に、タッチスクリーン、センサー、Wi-Fi、ジャックなど、スマートフォンの機能診断を遠隔で行います。すべて正常であることが確認できると、お客さまは盗難や破損に備えるモバイル保険に加入できる仕組みです。また、携帯電話を売却する際は、スマーティ+がその端末が正しく機能していることを証明する診断証明書を発行します。

現在、世界でリサイクルされている携帯電話はわずか1%。スマーティ+はこの比率を高め、携帯電話によるCO₂排出量の削減に寄与することを目指しています。





脱石炭に向けた計画

BNPパリバ・グループが公表した脱石炭の達成に向けた計画の前倒しに沿い、BNPパリバ・カーディフは石炭火力発電を行う電力会社および石炭の採掘・探査事業会社への投資を、OECD加盟国においては2030年までに、それ以外の国では2040年までに完全撤退することを目指しています。2018年以降、BNPパリバは石炭火力発電が総発電量の30%以上を占める電力会社や、収益の10%以上を石炭採掘事業から得ている鉱業会社への融資を停止しています。

サステナブルファイナンス

2024年までにインパクト投資を115億ユーロに拡大

BNPパリバ・カーディフは、お客さまの資産を長期にわたり運用する機関投資家として、社会的責任投資の実行を事業戦略の中核に据え、優先事項として捉えています。環境や社会への貢献に寄与する活動に対して今後さらに50億ユーロを追加投資し、一般勘定資産におけるインパクト投資総額を2024年末までに115億ユーロに拡大する計画です。また、BNPパリバ・カーディフは、エネルギー転換を推進する投資も強化しており、今後5年間で同領域への投資を約77%増やし、年間約10億ユーロの投資を実行します。

「私たちは社会的責任投資方針を追求することで、BNPパリバ・グループのお客さまが、その資産を通じてより環境に配慮し、社会的排除のない未来の形成に貢献できるよう努めています。」
(BNPパリバ・カーディフ CEO ルノー・デュモラ)

お客さまへの責任と期待に応えるため、BNPパリバ・カーディフは気候変動への対応や天然資源の保護、生物多様性の保護などを目的とするプロジェクトに融資するグリーンボンドへの投資を拡大してきました。また、環境・社会をテーマとするファンドを通じて、国連の持続可能な開発目標(SDGs)の達成に寄与するプロジェクトに資金を提供する社会的責任投資債にも投資しています。

インパクト投資を加速させるこうした取り組みは、2018年以降、グリーンボンド投資を3倍に増やしたルクセンブルクをはじめ、貯蓄性保険商品を提供している国々に広がっています。

THANK YOU

TO OUR 500 DISTRIBUTION PARTNERS, WEALTH MANAGEMENT ADVISERS AND BROKERS FOR THEIR CONFIDENCE DURING THIS CRISIS PERIOD. AND THANK YOU TO THE 8,000 PEOPLE OF OUR COMPANY FOR THEIR UNWAVERING COMMITMENT TO SERVING OUR MILLIONS OF CUSTOMERS THROUGHOUT 2020.

この冊子はBNPパリバ・カードィフが制作する
「BNP Paribas Cardif – 2020 Business Report」の日本語抜粋版です。
カードィフ生命保険株式会社 / カードィフ損害保険株式会社 制作



**BNP PARIBAS
CARDIF**

The insurer for a changing world

HEAD OFFICE
1, boulevard
Haussmann
75009 Paris
France

OFFICES
8, rue du Port
92728 Nanterre
Cedex
France

