

なるほど
ゼミナール

IT技術革新が生保産業に
与える影響について考える
(2回連載・2回目)

AI・RPAはわたしたちの雇用や 働き方にどんな影響を与えるのか

～さらなる役割発揮を通じて お客さまサービスや生産性の向上につなげていくために～



前回は、AI・IoT・ビッグデータなどが生命保険の商品・サービスに与えている影響を取り上げました。今回は、AI・RPAなどがわたしたちの雇用や働き方に与えている影響や今後求められるものについて、みなさんとともに考えたいと思います。

AIによるサポートで営業職員のみなさんの活動はどう変わるのか

AI・RPAなどの技術革新は、営業職員のみなさんの活動に大きな影響を与えることが想定されます。営業職員のみなさんへのサポートとしてAIの活用を進めている会社では、AIがお客さまに関するさまざまなデータを分析し営業職員に見込み客を提示することなどを通じて、すべての営業職員のみなさんがお客さまにより適した商品を効率的に提案できるようになることをめざしています。

また、AI・RPAなどの活用で営業職員のみなさんの業務負担を軽減することによって、本来の募集・お客さまサービス活動に、より注力・専念できる体制整備を進めています。

生命保険商品は、営業職員のみなさんがお客さまとのフェイス・トゥ・フェイスによる「対話」を通じて、加入後のメンテナンスも含め、お客さまに最適な商品をコンサルティングすることが重要で、その対話に十分な時間を取るためにも、AIによるサポートは有効と考えられるのです。

「一般職」「旧一般職」のみなさんの働き方に大きな影響が出ている

AI・RPAなどの技術革新は、商品・サービスの開発、保険加入時の査定や保険金の支払い、事務業務全般、資産運用など、多岐にわたる業務に影響を及ぼしています。

内勤職員のみなさんについては、本紙6月号でもご紹介しました通り、特に「一般職」や、職種転換を経た「旧一般職」（現・地域型総合職など）のみなさんの業務や働

き方に大きな影響が出ています。具体的には、AI・RPAの活用などにより事務業務の削減・効率化が進められる中で、事務・マネジメント業務のさらなる高度化や、新たな職種・職務（営業のサポート業務やお客さまサービス訪問業務など）での役割発揮が一層求められています。

こうした中、「一般職」「旧一般職」のみなさんが働きがいや納得感をもって、より前向きに役割発揮していくためには、上司・管理職が新たな職種・職務の重要性・必要性をしっかりと伝えサポートするとともに、「一般職」「旧一般職」のみなさん一人ひとりが自らのキャリアを主体的に考えていくことが一層重要になっています。

AIを使いこなすことが一層重要に

こうしたことから、今後は営業職員・内勤職員ともに、AI・RPAなどの活用による業務負担軽減を通じて、効率的な働き方を実現していくとともに、お客さまへのより良いサービスの提供につなげていく必要があります。

そのためにも、わたしたちは、「AIに使われる」のではなく、「AIを使いこなす」能力・スキルを身に付けることが今後一層求められるといえるでしょう。

2回にわたり見てきた通り、IT技術革新は、お客さまの生活やわたしたちの雇用・働き方に大きな影響を与えるだけに、それらをしっかりと見極め、適切に対応していくことが一層重要になると考えています。
ぜひご意見・ご感想をお寄せください。