

5Gによるコネクテッドで保険も変わる

いよいよ来年から商用化が始まる第5世代移動通信システム（5G）。5Gによって保険そのものだけではなく、保険に付帯して提供されるサービスが拡大していくと考えられる。5G時代に備えるために保険事業者は、より消費者との接点強い事業者との連携、消費者のサービスに強い事業者との連携が求められる。

5Gの登場

いよいよ商用化を来年に控える第5世代移動通信システム（以下5G）は、「高速大容量」通信に加え、欠損や遅延のない「超信頼・低遅延」、あらゆるモノがインターネットに接続される時代を見据えた「多数同時接続」という技術要件を有する。コアネットワークも進化し、より柔軟性の高い通信が設計できるようになる。消費者のベネフィットとしては「高速大容量」通信が大きく、「超信頼・低遅延」やネットワークの柔軟性については法人事業者へのベネフィットが大きいと考えられる。

5Gが保険業界に与えるインパクト

保険業界では、売切りの保険から契約者のモノや契約者自身と保険事業者がつながることで、契約者の行動を把握しリスクを細分化していくコネクテッド・インシュアランスなどが徐々に進化しつつある。この進化はリスクの精緻な把握による細分化と、それによる保険料低減をもたらした。一方、5Gの活用により、リスクマネジメントの精度が高まり、保険料の低下ではなく提供価値を拡大させる可能性がある。以下、5Gによる保険の進化をイメージしやすいよう、自動車保険を例に説明したい。

これまでの自動車保険は、免許の種類や年齢、移動距離などをベースに保険料が決まっていた。その保険を更に進化させるために保険会社は、契約者の運転情報を収集・分析し事故リスクを算定することで保険料を割引するテレマティクス保険を開発してきた。契約者データの

活用によるリスク細分化の成果である。

このような自動車保険が5G時代には、保険以外のサービスに拡大し、リスク細分化に留まらず、新たな価値の創出が可能となると考えられる。既に登場しているドライブレコーダーを活用した自動車保険の例では、車内に設置したドライブレコーダーを通して運転情報を収集するだけでなく、事故発生時の自動通報機能や当事者間の事故対応時の迅速なオペレーター対応、前方衝突アラートなどのサービスを提供し、契約者へのサポートを厚くしている。

5G時代には「高速大容量」通信でドライブレコーダーの映像まで伝送可能となり、オペレーター対応の高度化や、「多数同時接続」を活かし、あらゆるモノがネットワークにつながるにより、収集可能な情報が多様化し、高度化した安全運転支援サービスを自動車保険に付帯するような商品が登場するだろう。

5G時代の保険では、保険そのものの変化よりも、保険に付帯するサービスの変化が顕著だろう。5Gにより契約者（保有するモノを含む）と保険事業者のつながりが強化され、契約者の求めるサービスが提供可能となる。それは契約更新のロックイン効果や契約者一人当たりの収益拡大につながる可能性がある。

契約者向けサービス強化のトレンド

契約者向けサービスを強化する保険事業者として、中国の四大保険会社の一つである平安保険グループ（以下、平安保険）がよく知られている。平安保険は金融事業者として銀行・証券・各種保険を本業としている一方で、保険を強化するために付帯サービスを拡張し、利用

者からは金融事業ではなく生活サービスを提供する事業者だと受け入れられている。例えば自動車保険では、新車情報提供や購入支援（優良ディーラーの紹介・自動車ローンの提供など）、運転情報に基づく最適な保険の紹介、最終的な買取査定までを提供し、利用者のカーライフの向上に寄与している。

また、平安保険は生命・健康保険でも同様にサービスを拡張し、契約者の健康維持（健康情報提供やサプリメントなどのEC販売）から実際に病気になったとき（オンライン診察や質の高い医療機関の予約）まで、一括でサービスを提供し、契約者の健康に対する不安に対応している。

国内では、住友生命が健康増進プログラム「Vitality」を活用し、契約者向けサービスを強化する動きが注目されている。この健康増進プログラムは、健康に寄与するような行動（日常運動の増加やヘルシーな食事の摂取）に対してインセンティブを付与し、契約者の健康状態が維持されることを目的としている。Vitality保険では、健康状態を把握・改善することでポイントを獲得でき、獲得ポイントに応じて様々なリワード（コンビニエンスストアでの割引や健康食品の割引など）を受けることが可能となる。契約者としては、Vitality保険を通して、何かあったときの保障を受けられるだけでなく、自らの健康状態を維持することが可能となる。

これらの事例に共通することは、契約者は保険に対して対価を支払っているのではなく、保険を含めた全体のサービスに対して対価を支払うという感覚であろう。

このような契約者向けサービス強化のトレンドは、5G時代を迎えた場合に、より上流、すなわち自動車保

険では運転前や運転中のリスク回避、生命・健康・医療保険では健康状態の維持や予防サービス面を強化することになる。これまで契約者（保有するモノを含む）とリアルタイムでつながることができず、行動の結果（運転結果や健康診断の結果など）のみを収集・分析していたものが、5Gの登場により、契約者のリアルタイムの行動データを収集・分析することが可能となり、安全運転支援や予防支援などへサービスが広がっていくだろう。

5G時代に保険事業者はどう備えるべきか

5G時代を見据え、保険事業者はこのような安全運転や健康増進といったコネクテッドサービスを取り込み、リスク細分型保険から、「補償強化型」あるいは「契約者サービス付帯型」保険により踏み込むべきと考える。

すでに遠隔医療を実現するメドピアやLINEヘルスケアのように、新たなプレイヤーも台頭している。契約者への直接的なベネフィットを提供することにより契約者の幅広いデータを収集し、それによりロックイン・クロスセル強化や新たな保険商品開発も可能となる。

5G時代では、自社単独でのサービス開発や成長だけでなく、よりユーザーに近い事業者と協力し生活に近いデータを収集することでサービス開発の多様化を目指すことや、ユーザーに直接サービスを提供する事業者と協力しサービスの強化を目指すような動きが求められる。

Writer's Profile



伊藤 大輝 Hiroki Ito
ICTメディア・サービス産業コンサルティング部
コンサルタント
専門は通信、新規事業、M&A
focus@nri.co.jp