

2021 BUSINESS REPORT

BNPパリバ・カードیف

2021年ビジネスレポート 日本語版

OPENING NEW CHAPTERS IN A CHANGING WORLD



**BNP PARIBAS
CARDIF**

The insurer
for a changing
world



“

ひとりでも多くの人に
保険への扉をひらく

お客さま一人ひとりが
安心してライフプランを
実現できるように
保険でサポートすることが
私たちのミッションです

”

FOREWORD

ポリヌ・ルクレール=グロリュ

BNPパリバ・カードCEO

お客さまが安心してライフプランを実現できるように。そのためには、保険はもっと身近で利用しやすいものであるべきとBNPパリバ・カードは考えています。昨今、私たちを取り巻く不確実な状況に直面し、この使命感がより一層強固なものとなりました。イプソス社と協働で実施した世界21,000名を対象とした意識調査では、健康や収入減に対する不安が高まっていることが明らかになっています。保険会社として、このような保障ニーズの高まりに確実に応えていかなければなりません。BNPパリバ・カードは、今後もお客さまやビジネスパートナーのみなさまのご期待に沿えるよう常にチャレンジを重ねていきます。

デジタルプラットフォーム革新との融合

人々の生活様式は急速に変化しており、今日では、デジタルプラットフォームが商品やサービスを購入する際の重要なタッチポイントとなっています。このデジタル革新は、保険の加入方法にも変化を及ぼしています。利用者は、あらゆる商品やサービスを求めてプラットフォームにアクセスします。ビジネスパートナーが提供するオンラインサービスに私たちの保険商品をスムーズに組み込めるよう、新たな提供手法の開発に取り組んでいます。利用者はスピーディなサービスを求めていることから、素早く簡単に保険に加入できるような手法をビジネスパートナーと協働で開発しています。

デジタル販売チャネルは、単に私たちが強みとするパートナーシップ・ビジネスモデルをデジタルに置き換えるだけにとどまりません。このデジタル変革は、私たちが提供する保障とビジネスパートナーの商品・サービスを融合し、相関性の高い商品・サービスを組み合わせることでお客さまに提供するなど、新たな価値提案を可能としています。2021年には、ビジネスパートナーからのニーズに応じて、リタイアメントやマイホームなど、さまざまな分野におけるエコシステムを新たに提供開始しました。データ分析などのテクノロ

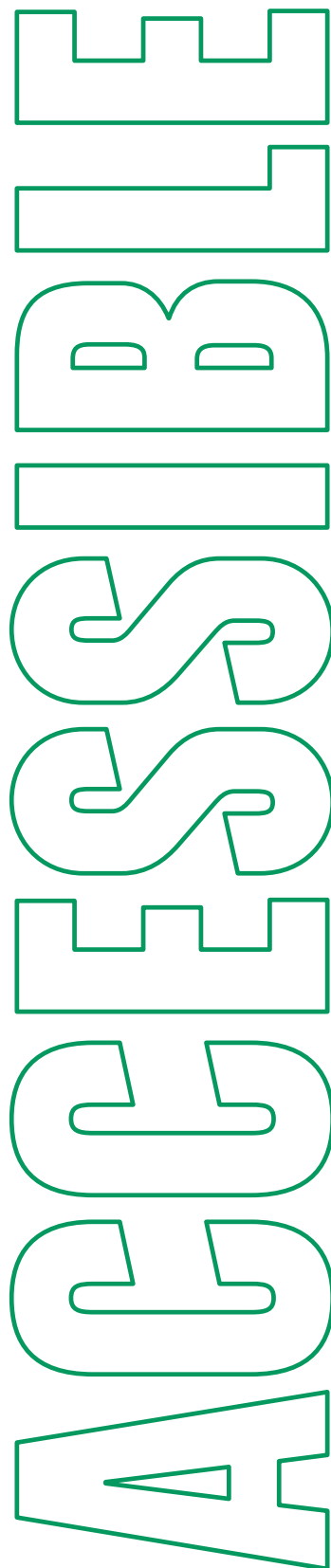
ジーも、私たちの価値提案の中核を形成しています。デジタル企業と協働で取り組むお客さま専用のインターフェース開発などもその一例です。この分野におけるBNPパリバ・カードの専門性は、デジタル企業から高い評価を得ています。

ポジティブインパクトを重視した価値提案

私たちのお客さま、特に若い世代は、商品やサービスを購入する際、そのインパクトを考慮する傾向があります。ポジティブインパクトをもたらす企業は、社会や環境に良い影響をもたらす要素をビジネスモデルの根幹に組み込んでおり、例えば、BNPパリバ・カードでは、社会的に脆弱な立場にある方々を対象とした保険商品を提供するなど、包括的な取り組みを進めています。さらに機関投資家として、環境・社会・ガバナンスを考慮した投資方針を長年にわたって探究してきました。2021年には国連が提唱する「ネットゼロ・アセットオーナー・アライアンス」に参加し、気候変動対策への取り組みをさらに加速しています。また、保険会社として循環型経済もサポートしています。例えば2021年には、環境に配慮した消費を促進するために、再利用されたモバイル端末の購入者向けに破損や盗難などの保障の提供を開始しました。

世界各国8,000名の社員が変革の原動力

BNPパリバ・カード独自のパートナーシップモデルは、新たなトレンドに対応するうえで非常に有効なビジネスモデルです。変革の原動力となっているのは、ビジネスパートナーやお客さまとともに切磋琢磨している8,000名の社員であり、さらには保険数理やアナリティクスの専門チームです。「ひとりでも多くの人に保険への扉をひらく」という私たちのミッションは、86%の社員が賛同しており、日々の業務を遂行するための指針となっています。このミッションを果たすため、社員のウェルビーイングを向上させ、コラボレーションを推進することで、常に新しいスキルや働き方を追求しています。



EXPERT

No.1

バンカシュアランスの
グローバルリーダー

従業員数

8,000名

33の国と地域で事業を展開

運用資産総額

2,820

億ユーロ

(約36兆6,392億円)

全世界で

100

のパートナーシップを
契約または更新

ENTREPRENEUR

No.1

ローン保険の
グローバル
リーダー

収入保険料

326

億ユーロ

(約4兆2,109億円)

ETHICAL

500社

銀行、
クレジットカード、
自動車、通信、小売、
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

純利益

14
億ユーロ
(約1,768億円)

EMPATHETIC

※業績数値は2021年BNPパリバ・カードیفの実績 ※収入保険料・純利益:1ユーロ=129.3円(2021年平均)

※運用資産総額:1ユーロ=129.9円(2021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。



ポリヌ・ルクレール＝グロリュ
CEO (最高経営責任者)



ファブリス・パーニュ
副CEO (フランスおよび
ルクセンブルグ担当)



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)



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 (財務、アクチュアリー、
資本担当)



ヴィヴィアン・ベルビジエ
ヨーロッパ・中東・アフリカ地域
CEO



ポリヌ・ドゥ・シャティヨン
チーフ・コンプライアンス・
オフィサー



シャルロット・シュヴァリエ
チーフ・プロポジション・
オフィサー



アレックスサンドロ・デオダート
カードIF・イタリアCEO



ナタリー・ドーレ
チーフ・インパクト&
イノベーション・オフィサー



アン・ドゥ・モノワール
チーフ・ヒューマンリソース・
オフィサー



カリーヌ・ロール
チーフ・コミュニケーション・
オフィサー



エリック・マルシャンディーズ
CFO (最高財務責任者)



ミカエル・グエン
COO (最高執行責任者)



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
チーフ・リスク・オフィサー



サンドラ・ステラ
アクチュアリー・資本・モデリング
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

OPENING NEW CHAPTERS FOR OUR PARTNERS

パートナー企業のために

保険のプラットフォーム化で一步前へ

BNPパリバ・カードのビジネスの中心にあるのはパートナー企業です。変化するお客さまの期待にお応えしながら、パートナー企業の成長の原動力になること。保険サービスのプラットフォーム化への取り組みは、このビジョンに向けた私たちの熱意そのものです。デジタル志向のパートナーには、ニーズに合わせてカスタマイズしやすいインターフェースを。また、パートナー企業のセールスパフォーマンス向上の支援にも力を注いでいます。

エンベデッド・インシュアランスが 市場を変える

日常生活に関わるサービスのエコシステムが、お客さまには保険をより魅力的に、さらなる価値を届けると同時に、パートナー企業とお客さまとの新たな接点を創出できる—— 私たちはそう考えています。

インシュアテックの専門知識を駆使したプラットフォームが、保険に多彩なサービスを組み込んだエコシステムという新しい保険の届け方を実現します。

FRANCE

#Savings

リタイア後に備えるための プラットフォーム

BNPパリバが提供開始した「モン・ドゥマン (MonDemain=私の明日)」は、BNPパリバ・カード、BNPパリバ・アセットマネジメント、BNPパリバ銀行の国内リテール網をAPIでシームレスに結び、退職後の資産形成に向けた商品やサービスを提供するプラットフォームです。モン・ドゥマンで作成した資産計画を銀行の窓口で相談することも可能。デジタルと人、そしてリタイアメントプランニングにおけるBNPパリバ・グループの専門力が融合したサービスです。

Mon
DEMAIN
mon jour demain

Je estime mes
besoins à la retraite

Je calcule mes
revenus futurs

Je simule mon
économie d'impôts

Commencer

L'AVENIR VOUS
APPARTIENT: RÉALISEZ
DEMAIN !

Vivre sur une île déserte, acheter une maison à la campagne, élever des
abeilles... Quels que soient vos projets de retraite, préparez-les dès
maintenant pour les faire advenir !

Je me lance

CHILE

#Home

スコシアバンクのお客さま向けの ホームエコシステム

チリでは、家や生活を守る保険と、住まいに関わるサービスが融合したエコシステムを提供しています。スコシアバンクで保険に加入したお客さまは、カギや窓ガラス、家電製品などのトラブル対応やペットの遠隔医療といったホームサービスを、デジタルプラットフォームを通じて利用できます。

EUROPE

#NewMaintenanceSolutions

フリート向け保守ビジネスで フォルクスワーゲンと新会社を設立

BNPパリバ・カードの子会社で車の保守などを専門に扱うアイケアとフォルクスワーゲン・ファイナンシャル・サービスは、法人車両などのフリート向け保守サービスの新会社を設立しました。車のメーカーを問わず保証することで、お客さまには便利で快適なサービスを提供します。2001年から続く両社のグローバルパートナーシップも延長し、世界16か国で自動車ローンや車両リースサービスを今後も展開します。



BRAZIL

#DigitalLifeProtection

#PersonalBelongings

デジタル時代の暮らしを守るエコシステム

なりすましや不正な購入、フィッシング、ウイルスによる攻撃などのリスクは、新型コロナウイルスがもたらしたパンデミックによって一層高まり、インターネット上の個人情報保護に対して人々はこれまで以上に警戒を強いられるようになりました。

8秒に1回の頻度で詐欺行為が発生しているブラジルで、BNPパリバ・カーディフは、同国の大手小売りチェーンの一角を占めるカルフルとアタカダオのお客さまに向けて、デジタル時代の暮らしとモノを守る保険を同国で初めて提供開始しました。これは、お客さまの所有物の盗難、不法な強要による預金の引き出しやネットショッピングのほか、データ盗難による金銭的損失を補償するものです。また、個人情報の漏えいや不正利用が検知された際にはアラートで知らせ、対応方法について専門家の助言が受けられるオンラインモニタリングサービスも提供します。保険とともに、お客さまが安心してトラブルに対処するためのサービスを組み込んだデジタルエコシステムは、保険を契約したその日から、契約期間中を通じて無料でご利用いただけます。

EUROPE

#Mobility

クルマのための新たなエコシステム

アイケアのもうひとつの新たな取り組みは、車の購入からリセールまでの一連のプロセスを網羅し、ドライバー、ディーラー、パートナー企業のすべてを支援するデジタルサービスのエコシステムの構築です。

ドライバーには、保険申込や契約内容の確認、保険金請求などがウェブやモバイルアプリからできるオンラインツール「モビカー（Mobicar）」を提供しています。ディーラー向けには、中古車

販売をサポートする専用ポータル「マイ・アイケア（Mylcare）」や、品質や信頼性評価に関する情報を提供するほか、「イージーケア（Easicare）」というアプリを通じて修理費用の見積り、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ています。さらに自動車メーカーやオートファイナンス会社には、お客さまとの契約手続きのマルチチャネル化を可能とし、新たな接点の創出という付加価値をお届けしています。

保険の販売モデルを変える プラットフォーム化戦略

あらゆるものがつながったデジタルプラットフォームは、今や多くのお客さまにとって、商品やサービスを購入する際の最初のタッチポイントとなっています。

それはまた、保険の販売モデルも変容していく必要性を示唆しています。

BNPパリバ・カードィフは、プラグ・アンド・プレイでカスタマイズ可能なインターフェースを提供し、パートナー企業のデジタル化に柔軟に対応しています。

GERMANY

#DigitalPlatform

住宅ローンの保険を より簡単に

ドイツの大手比較サイトCheck24とのパートナーシップは、シンプル&クイックなデジタルチャネルを通じた住宅ローン保険の提供を可能にしました。住宅ローンを借りるお客さまは、Check24のデジタルプラットフォームからダイレクトに保険に加入することが可能で、死亡や高度障害、がん、失業といった人生の大きなリスクに備え、安心して住宅購入のプランを実現することができます。



BRAZIL

#Fintech

保険へのアクセスの しやすさを追求する

ブラジルのフィンテック企業ネオンは、BNPパリバ・カードィフとの独占パートナーシップを通じて保険市場への参入を果たしました。ネオンが提供するの単に保障だけではなく、デジタルサービスのエコシステムによる“保障プログラム”です。両社が目指すのは保険へのアクセスのしやすさ。ネオンのお客さまが、不測の事態に備え自信を持って将来に向かうための保険に簡単に加入できるよう設計されています。



UK, EMEA, LATIN AMERICA

#PetHealthcare, #Digitalisation

成長著しいペット保険市場で 戦略的パートナーシップを締結

世界的に一層の成長が見込まれるペット保険市場を見据えて、ペット保険を専門に手掛けるカードィフ・ピナクルは、投資会社でビジネスプラットフォーム構築を手がけるJAB社とペットヘルスケア分野における戦略的提携を結びました。JABは米国でもペット保険ビジネスを複数取得しており、そのグローバルなペット保険プラットフォームを拡大することになります。カードィフ・ピナクルは、パートナー企業とペットオーナーに革新的で優れたペット保険を提供し、成長するペットヘルスケア分野のリーダーシップのポジションを両社で目指します。

EUROPE

#DigitalMarketplace

環境に優しい

リファーマビリティ製品への保険

人々は消費行動が環境に与える影響への意識を高めています。フランスでは、5人中4人がスマートフォンなどは中古品を選ぶか、使用中のデバイスを長く使いたいと答えています。このニーズに応えるため、BNPパリバ・カードはリファーマビリティ製品を取り扱う初のマーケットプレイスであるバックマーケットと、インシュアテックのボルテックと協働し、修理・整備済みの中古モバイル機器に保障を付帯するサービスを開始しました。破損時には認定リペアショップで修理を受けることができ、直して使い続けることで循環型経済の実現に寄与しています。

FRANCE

#DigitalPlayer

AppleCareを組み込んだ

BNPパリバ・カードの保険

パートナー企業であるオランジュとブランジェと協働し、iPhoneを日常のリスクから守るAppleCareサービスをBNPパリバ・カードの保険に組み込みました。両社のお客さまは追加料金の負担なく、iPhone向けの補償や、iOSや iCloud などの Apple のエキスパートによる専門サポート、バッテリー交換などのサービスを受けることができます。また、修理が必要な場合は通常通り保険金を請求しても、あるいは Apple Store で純正パーツによる修理を依頼することも可能です。

お客さまとパートナー企業の満足度を見える化する

BNPパリバ・カードは保険ビジネスにおける卓越した知識とテクノロジーで、ビジネスパフォーマンスのモニタリングを可能とする自動レポートソリューションをパートナー企業に提供しています。

これらのデータをもとに、私たちもお客さまにさらなる価値をお届けするための商品やサービスの開発に努めています。

WORLDWIDE

#CustomerAdvocacyProgram

パートナー企業に

常にフィードバックを提供する

カスタマー・アドボカシー・プログラムは、自社に信頼や愛着を寄せ、他の人にも薦めたいとお客さまに感じていただくための取り組みです。BNPパリバ・カードでは、お客さま満足度の指標として2015年からNPS(ネットプロモータースコア)を導入し、パートナー企業のサービス向上にも活かしています。

例えば、中欧地域では、お客さまからの声をもとに免責事項の軽減や保障範囲を拡大し、結果、保険金を請求したお客さまによるNPSは50超に向上しました。また台湾では、新規顧客の80%が保障内容の理解にサポートが必要と回答。契約手続きをわかりやすくアシストする新しいデジタルソリューションを開発し、現在では新規のお客さまの3人に1人がこのツールを利用しています。

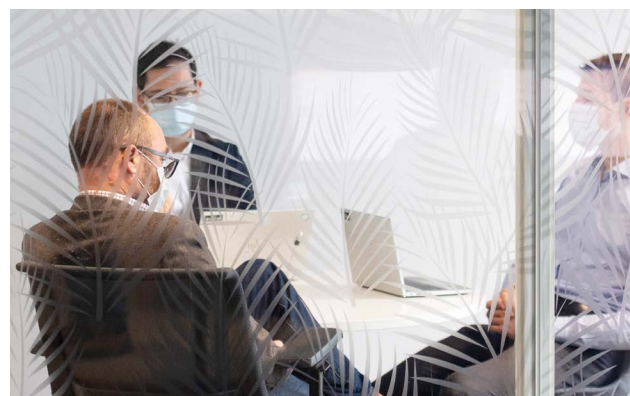


クリス・マーフィー

ヘッド・オブ・パートナーシップマネジメント



2021年のパートナーサーベイでは、パートナー企業の76%がアドボカシー・プログラムに満足と回答しました。





COLOMBIA

#DigitalMonitoring

ビジネスパフォーマンスを 正確に管理する

コロンビアでは、保険の販売活動を支援し、パフォーマンス管理を可能とする2つのデジタルツールを開発しました。

「パートナーウェブ」は、銀行の金融サービス商品に保険を組み合わせる“バンカシュアランス”によるビジネスを日々管理できるツールで、保険契約に関するデータと、ローンなどの金融商品の販売状況のモニタリングを可能とします。ビジネスラインごとの保険の付帯状況、生産性、保険料、手数料、契約件数などを一覧できる管理レポートのほか、販売に関するあらゆるデータを集約し、優先すべき地域や支店を人工知能を使って特定し、必要な情報を提供します。

「アドバイザーApp」は、パートナー企業のセールス部門向けのツールで、保険の販売成績や業界ランキングなどの情報を閲覧できるほか、多彩な研修コンテンツも用意し、担当者ごとにカスタマイズも可能です。また、バーチャルモジュールを利用すると、簡単な質問に答えるだけでお客さまにとって最適な保障プランが提示されます。これは、コロンビアのBNPパリバ・カードィフが構築した傾向スコア解析モデルと人口統計的変数を組み合わせて最適な選択肢を導き出すもので、営業活動のサポートとしても力を発揮します。

いずれもすでにパートナー企業で活用されており、過去2年間のインタラクション数は230万回超と、高いユーザビリティを示しています。

JAPAN

#MachineLearning

アナリティクスで お客さまの声を理解する

日本では、住宅ローンの保険に関するお客さまからの声をより良く理解するためにアナリティクスを活用しています。保障内容のわかりやすさ、申込み手続きの簡潔さなど、NPSに関係する5項目から顧客インサイトを探ります。住宅ローン保険に関する深い知識と機械学習テクノロジーを組み合わせることで、パートナーである金融機関がその先のお客さまに優れた顧客体験を提供できるようサポートしています。

WORLDWIDE

#CardifLab'

パートナー企業のための 未来を体験できる空間

BNPパリバ・カードィフのイノベーション・ベースであるカードィフ・ラボは、昨年、2025年の未来を体験できるスペースを作りました。2021年の1年間に訪れた400名以上のビジネスパートナーの方々によるNPSは74と、高い評価を得ています。カードィフ・ラボは、BNPパリバ・カードィフの優れたイノベーション・エコシステムに触れ、さまざまな分野のエキスパートやスタートアップとつながり、新たな協働の機会を見つけることができる場です。





OPENING NEW CHAPTERS FOR OUR CUSTOMERS

お客さまのために

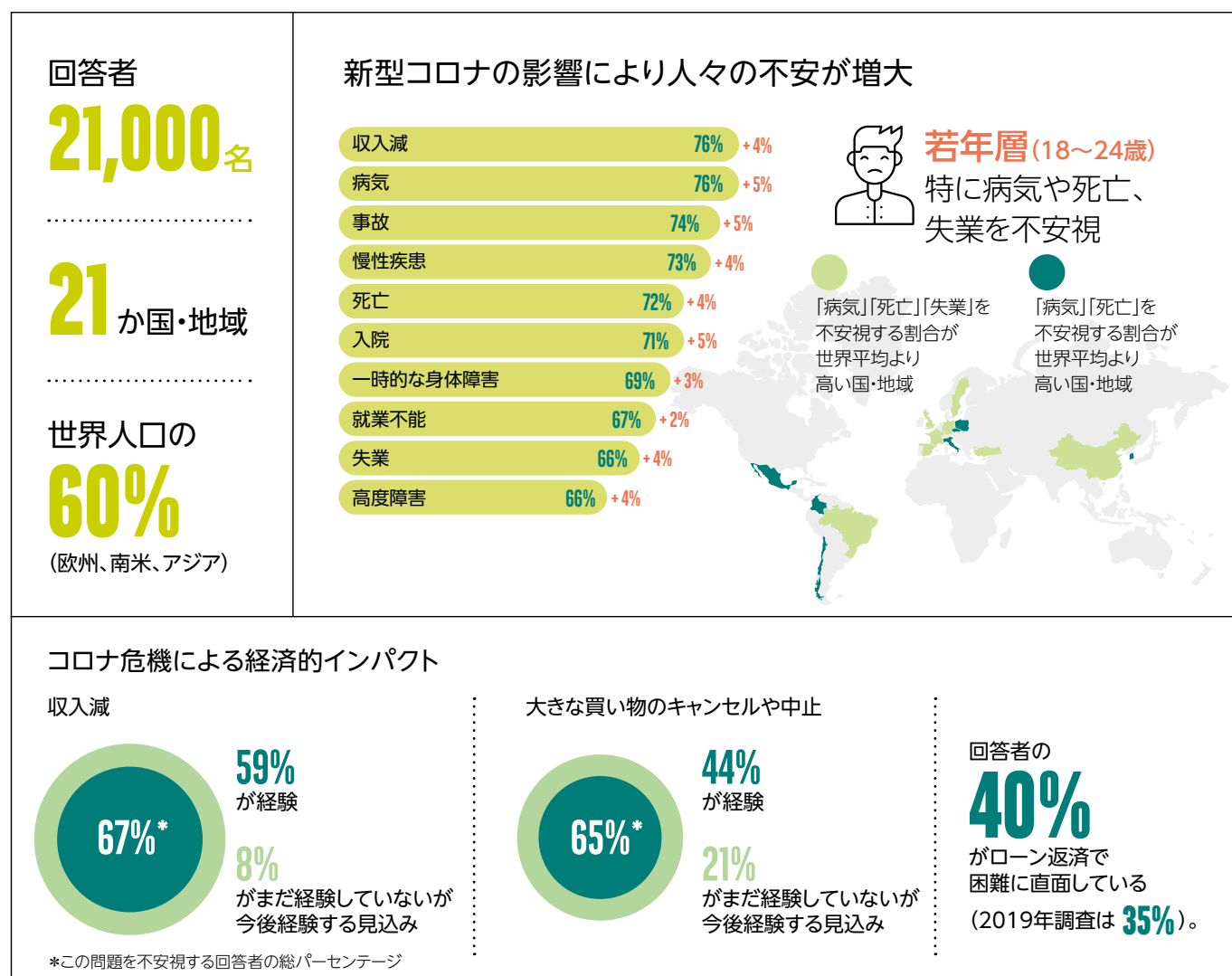
変化を予測し、前進しつづける

保険会社としての私たちの役割は、お客さまが予期せぬ出来事から守られ、自信をもって未来へ前進できるようサポートすること。時には一歩先の変化を予測しながら、変化するお客さまのニーズにお応えするため、私たちは前進しつづけます。「ひとりでも多くの人に保険への扉をひらく」—私たちのこの使命は、BNPパリバ・カードィフの日々の活動において大切な指針となっています。

危機の時代にリスクに備え、 未来を見据える

BNPパリバ・カードィフは2021年、3大陸（欧州、南米、アジア）21か国・地域の21,000名を対象に、新型コロナウイルス感染拡大の影響についての大規模な意識調査を実施しました。

調査結果からは、人々が保険の必要性をより強く認識しており、とりわけ「失業」に対する保障ニーズが増加していることが読み取れます。



8つのリスクへの保障ニーズが増加

病気 47% +8%

事故 41% +7%

失業 40% +6%

高度障害 39% +4%

就業不能 38% +5%

入院 36% +5%

慢性疾患 36% +5%

死亡 36% +3%

失業は
ローン返済を困難にする
最大のリスク



36%
失業



32%
病気



32%
就業不能



25%
事故

ローンの利用意向

44% ↗ +4

医療費

(かかりつけ診療、歯科治療、
眼科治療などを含む)



44% ↗ +2

教育

(子の教育を含む)



37% ↗ +4

勉強/コース受講



ローン保険(団信)は合理的な商品

人々はローン保険に対して次のようなイメージを抱いている

財産を守ってくれる

はい いいえ

81% 19%

大切な人を守ってくれる

80% 20%

ライフプランの実現を後押ししてくれる

69% 31%

ローンを利用しやすくしてくれる

53% 47%

お客さまにとって 価値ある商品

私たちの役割は、お客さまにとって価値ある商品をお届けすること。

BNPパリバ・カーディフは、市場調査や専門知識を駆使し、保障分野や貯蓄分野においてお客さまのニーズをとらえた価値ある保険商品を生み出しています。

WORLDWIDE

#Unemployment

高まる失業への 保障ニーズに応える

パンデミックにより高まる失業への懸念にお応えするため、BNPパリバ・カーディフは、失業への保障ニーズを捉えたソリューションをすべての市場で開発しています。

フランスで提供するローン保険「カーディフ・リベルテ・アンプラントール (Cardif Libertés Emprunteur)」では、お客さまの復職を支援する保障が無料付帯されました。人員の削減や解雇、また廃業により失業した際に保険契約者に対して1,000ユーロが給付されます。

ラテンアメリカのBNPパリバ・カーディフは、失業保険に関連した「雇用のエコシステム」を導入しています。これは保険商品に連動した一連のサービスで、オンラインで保険に加入後はいつでも利用することができます。例えば、同社の保険に加入したスコシアバンクのお客さまは、このプラットフォームを通じて、ラテンアメリカのオンライン学習プラットフォーム「コーセラ」で業務に関連する講座を受講することが可能です。

日本では、パートナー企業である三井住友信託銀行を通じて提供開始した失業保障が好調です。住宅ローン保険に失業保障を無料付帯したこの商品は、カーディフ損保が提供しており、2020年の提供開始以来、2万件超の契約を獲得しています。

FRANCE

#InsuringTheProfessionals

小規模事業者への支援

BNPパリバは、小規模事業を行うお客さまに選ばれるパートナーとなるために尽力しています。フランスのカーディフIARDは、小規模事業者のニーズをとらえた損害保険商品を開発しました。お客さまは、賠償責任補償や財産補償、事業中断補償、法律補償などのさまざまな補償から、事業の特性に適した補償を「アラカルト方式」で選択することが可能です。

FRANCE

#Savings

保険商品を通じて 未上場の民間セクター に投資する

BNPパリバ・カーディフは、長期投資と資産の分散を求めるお客さま向けに、保障を得ながらフランスやヨーロッパの未上場の民間セクターでの収益機会も同時に得られる新たな生命保険商品を開発しています。

一般勘定資産やユニットリンク商品の資産を、ESG基準に基づき、持続可能で責任ある事業活動やインフラプロジェクトを対象として投資を行うもので、保険商品を通じてアクセス可能なこの新たなファンドは、BNPパリバ・カーディフのBtoB商業ブランドであるAEPのほか、資産管理アドバイザーが提案するカーディフエリート (Cardif Elite) を通じて販売されています。



ひとりでも多くの人に 保険への扉をひらく

より多くの お客さまに保障を

保険数理の広範な専門知識や進歩する医療技術を礎として、BNPパリバ・カードィフは社会的に弱い立場にある方々に必要とされる保障をお届けしています。



JAPAN

#HealthInclusion がん既往歴の あるお客さまに がん団信を提供

日本では、がんと診断された場合にその時点のローン残額が支払われるがん保障付き団体信用生命保険に、がんの既往歴がある方はこれまで加入いただけませんでした。日本のカードィフ生命保険株式会社は、がん既往歴のあるお客さまもがん団信に加入いただき、安心して住宅を購入したり、ライフプランを検討いただけるよう、がん団信の引受条件を一部緩和し、広島銀行を通じて提供開始しました。がん既往歴のあるお客さまへのがん団信の提供は日本初となります。

加入しやすく、 利用しやすい

お客さまがカスタマージャーニーのあらゆる段階で、スムーズかつスピーディな回答を得られるよう、デジタル技術を活用し、加入しやすく利用しやすい保険商品をお届けしています。



FRANCE

#HealthInclusion

ローン保険への扉を開く

フランスのBNPパリバ・カードィフは2つのローン商品（「カードィフ・リベルテ・アンプラントール」と「アトゥ・アンプラントール (Atout Emprunteur)」）を通じて、パーキンソン病やトラウマに起因する精神的問題、ぜんそく、下半身まひなど、特定の疾患に罹患している人々への保障を提供しています。2021年、BNPパリバ銀行で販売された「アトゥ・アンプラントール」では、お申込みの99%以上が保険の引受対象となり、94%に標準の保険料率が適用されました。長年の医療技術の進歩や治療方法の向上のもと、お客さまの状況に応じた適切な保障と保険料率をご提案し、お客さまが心から安心してライフプランを実現できるようサポートしています。

99%
以上の引受率

FRANCE

#Automation

保険請求に伴うストレスを 自動化により軽減する

フランスのBNPパリバ・カードィフは、パートナー企業であるCbpと連携し、請求プロセスを簡素化しました。「カードィフ・リベルテ・アンプラントール」では、保険請求の際に政府のオンラインプラットフォーム「フランスコネクト」上でお客さまが「同意」ボタンをクリックするだけで、健康保険局の就業不能証明書が自動発行されます。これにより、これまでの煩雑な書類の記入ストレスが軽減されました。





ITALY

#CustomerExperience

オン・ボーディングに
自撮りを活用

2021年、イタリアのBNPパリバ・カーディフは、ご契約者さま向けのデジタルプラットフォームを新たに開発しました。お客さまは自撮り画像を用いてMyCardifにサインインができ、ご自身のご契約内容を確認したり、手続きにデジタル署名することが可能です。

BELGIUM

#CustomerExperience

キートレードバンクの
お客さま向けの新たな
デジタルサービス

ベルギーのBNPパリバ・カーディフは、インシュアテック企業Qoverと提携し、オープンAPIの技術を活用した新たなデジタルサービスを開発しました。このB to Cサービスを初めて導入したのがオンライン銀行のキートレード銀行です。お客さまはいくつかの質問に答えるだけで、銀行を介さずに、個別の保険料率について知ることができます。

よりわかりやすく

ひとりでも多くの人に保険への扉を開くために、より読みやすく、シンプルで、わかりやすい保険契約を提供することに努めています。

FRANCE

#CustomerJourney

顧客体験のためのスペース

お客さまのニーズを理解する最もよい方法のひとつは、対面で話すことです。フランスのBNPパリバ・カーディフでは、ナンテールにある新たなコラボレーションスペース「ステーション・フランス」に、「カスタマールーム」と名付けた革新的な設備を設置しました。従業員はお客さまの視点から保険の請求手続きを体験することで、お客さまの心情をより深く理解できるようになります。



COLOMBIA

#Digitalisation

人工知能が保険請求の
可否を即時に判断

コロンビアのBNPパリバ・カーディフは、人工知能を用いたプロセスを導入し、失業保障や就業不能保障で受理された保険請求の90%以上について、即時に支払決定しました。さらに、保険請求の進捗状況を追跡・報告するアプリも活用し、全請求の80%を処理しています。

受理された保険請求の

90%

以上を即時に支払決定

ITALY

#UnderstandableContracts

人工知能で
シンプルな保険契約を

イタリアのBNPパリバ・カーディフは、人工知能を搭載したツールを用いて保険契約の文書レビューを行っています。約900の契約文書を人工知能に学習させ、現在ではヨーロッパ言語共通参照枠(CEFR)に基づいた文章レビューが可能になりました。今後は、社内文書の審査プロセスにも統合予定です。





OPENING NEW CHAPTERS FOR SOCIETY AND OUR EMPLOYEES

社会と従業員のために

私たちの活動が意味するもの

社会にポジティブインパクトをもたらすことは保険会社としての責務です。BNPパリバ・カードィフは、世界500社とのパートナーシップを通じて、お客さまがより包摂的で持続的な世界を築けるよう支援しています。そのためには、豊富な知識と卓越したスキルを備えた人材が重要であり、私たちは従業員の専門知識の向上を優先事項として継続的に取り組んでいます。

社会と地球への ポジティブインパクト

2021年は、生物多様性の保護や地球温暖化への取り組み、不平等排除の重要性が、これまでになく高まった1年でした。

長期的な機関投資家として、BNPパリバ・カードィフは、お客さまからお預かりした資産を運用する際には、社会や地球に与えるポジティブインパクトを考慮すべきであると考えています。

WORLDWIDE

#Climate

地球温暖化への取り組みを強化

2021年、BNPパリバ・カードィフは、国連が提唱する「ネットゼロ・アセットオーナー・アライアンス (NZAOA)」と、「Climate Action 100+」イニシアティブに加盟し、気候変動に対するコミットメントを強化しました。

NZAOAの加盟団体は、保険会社や年金基金（機関投資家）で構成され、2050年までに、投資ポートフォリオを温室効果ガス（GHG）排出量ネットゼロに移行させることを目指します。一方、Climate Action 100+イニシアティブは、取締役会の説明責任を強化し、パリ協定に沿ったGHG目標を設定し、「気候関連財務情報開示タスクフォース（TCFD）」の提言に準拠した企業開示を推進することを目指しています。

“

この2つのイニシアティブはエネルギー転換を強力に推進するものであり、BNPパリバ・カードィフが参画できることを誇りに思います。

長期的な機関投資家として、気候変動と対峙するための取り組みを加速し、責任ある投資戦略を追求していきます。”

”

ポリーヌ・ルクレール＝グロリュ

BNPパリバ・カードィフCEO



WORLDWIDE

#ResponsibleInvestments

ポジティブインパクト投資に
15億ユーロを拠出

BNPパリバ・カードフィは、2025年まで毎年平均10億ユーロをポジティブインパクト投資に拠出することを決定しており、2021年は15億ユーロを拠出しました。これにより、お客さまからお預かりした資産を有効活用すると同時に、お客さまはさまざまな社会的課題を解決するプロジェクトを間接的に支援できるようになります。

私たちの投資分野

投資対象は、エネルギー転換や、陸と海の生態系の保護などの環境分野、社会的不平等（低廉な住宅の提供とデジタル格差）、多様性（社会的多様性と女性の支援）、雇用などの社会的分野のほか、環境と社会の双方に影響を与える分野など多岐にわたります。2021年は、とりわけ環境的価値の高いプロジェクトへの資金提供を可能とするグリーンボンド開発において積極的な役割を果たしました。一例として、ポルトガルの電力公社が発行したグリーンボンドに投資。このグリーンボンドは、陸上および洋上の風力発電所や太陽光発電所などの再生可能エネルギーの生産プロジェクトの設計、建設、設置、および保守を取り扱うプロジェクトを支援しています。



生物多様性保護への取り組み

地球温暖化と同様に、生物多様性の衰退も保険会社が取り組むべき重要な課題です。BNPパリバ・カードフィでは、一般勘定資産の一部を生態系や自生種の保護に貢献するプロジェクトに配分しています。森林伐採地域の修復、海の廃棄物やプラスチック汚染防止に取り組むプロジェクトに資金調達を行うグリーンボンドやインパクトファンドに投資しています。このように私たち保険会社は、地球の自然資本保護において果たすべき役割があると考えています。



FRANCE

#Housing

不平等をなくすための
責任ある不動産戦略

BNPパリバ・カードフィは、主要なインパクト投資への拠出額を拡大しています。投資分野を多様化することで、重要な社会的課題に対して具体的なインパクトを及ぼすことができます。

例えば2021年には、イル・ド・フランス住宅協会 (Habitat et Humanisme Ile-de-France) との協定に署名し、今後6年間の契約でパリ市内の住宅32戸の割当を受けました。住宅を必要としている家族に対して、長期的なソリューションが見つかるまでの間、この住宅を提供しています。



BNPパリバ・カードフィは、お客さまからお預かりした資産を単に運用するだけでなく、意味あるものにする責務があります。

そのため、手が届く価格で住宅を提供する住宅仲介のように具体的なプロジェクトに投資しています。



ナタリー・ロビン

BNPパリバ・カードフィ リアルエステートディレクター

新たなスキル取得、 新たな働き方をめざして進化しつづける

ビジネスやデジタル変革を成し遂げるのは、“人”です。

競争が激化する市場においては、多様性を高め、従業員が成長し、柔軟に働くことができ、モチベーションが高められる職場環境を提供することが重要です。

BNPパリバ・カードでは、新たな働き方の導入や、トレーニングの提供による人材育成の加速、従業員のブランドアンバサダー化を推進するために、さまざまなソリューションを研究しています。

WORLDWIDE

#FutureOfWork

戦略的な 人材育成プランの開発

将来を予測して計画を立てることは、管理職にとって重要な戦略目標です。

プロジェクト実行に必要な任務とスキルを把握することで、新たなスキル取得に向けた人材育成を行い、業務内容に応じて人材を配置することが可能となります。

BNPパリバ・カードでは、より高度なスキル取得を目指して従業員育成の手法を開発し、世界各国で導入しました。職務とスキルを分析し、会社や個人のアクションプランに反映しています。

250

の職務が見直され、
フランスでは新たに
特定された職務が50に
のぼります





WORLDWIDE

#NewWaysofWorking

ハイブリッドな働き方への
機を捉える

BNPパリバ・カードは、パンデミックに対して迅速に対応し、速やかに在宅勤務体制を整備することで、従業員の安心・安全の確保や心の健康維持に取り組んでいます。常に学び続ける企業として、他国での成功事例を世界各国に展開してきました。同時に、ポストコロナにおける働き方について検討を重ねています。リモートワーク、ワークスペース、デジタルツール、従業員のケアという4つの側面で新たな働き方を推進する「スマートワーキング」を共通のコンセプトに掲げて検討を進めています。すべての従業員が協働し、高い効率性を維持しながら働けることが重要であり、同時に、仕事やプライベートにおいてお互いが信頼し、尊重し合うことで良好な職場環境を提供したいと考えています。

WORLDWIDE

#TeamsFeedback

従業員は、「スマートワーキング」に賛同

BNPパリバ・カードは、定期的に従業員満足度調査を実施しています。2021年には、2022年の人事戦略策定に向けて、世界各国の従業員の状況を測るために調査を2回実施しました。「スマートワーキング」に関する質問では、仕事を効率的に行うための環境が整っていると回答した従業員は83%にのびりました。最新版の調査結果では、ウェルビーイング、リーダーシップ、従業員エンゲージメントが2020年と同様に高い水準となりました(80%以上)。また、「ひとりでも多くの人に保険への扉をひらく(Making Insurance More Accessible)」という私たちのミッションに賛同している従業員は86%にのびます。

90%の従業員が
BNPパリバ・カードで
働くことを誇りに思っている





OPENING NEW CHAPTERS FOR OUR PARTNERS

パートナー企業のために **4**



OPENING NEW CHAPTERS FOR OUR CLIENTS

お客さまのために **9**



OPENING NEW CHAPTERS FOR SOCIETY & EMPLOYEES

社会と従業員のために **14**

この冊子はBNPパリバ・カーディフが制作する
「BNP Paribas Cardif – 2021 Business Report」の日本語抜粋版です。
カーディフ生命保険株式会社 / カーデ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

