

**BUSINESS REPORT 2023**

BNPパリバ・カードیف  
ビジネスレポート 2023 日本語版

**BUILDING  
TOMORROW'S  
SOLUTIONS  
TOGETHER**



**BNP PARIBAS  
CARDIF**

The insurer  
for a changing  
world



## GROWTH

04

Supporting your growth  
by delivering more value付加価値を提供し  
ビジネスの成長を後押しする

## TECHNOLOGY

08

Innovation and tech  
for a seamless experienceシームレスな体験のための  
技術革新

## SUSTAINABILITY

14

Being more responsible  
together

責任をともに果たす

Building the insurance  
solutions of tomorrow together

未来の保険のカタチをともに創る

ポリヌ・ルクレール=グロリュ BNPパリバ・カーディフCEO

2023年、BNPパリバ・カーディフは  
創業50周年を迎えました。半世紀にわたり、  
真にユニークなパートナーシップ  
ビジネスモデルを通じて、  
世界中の人々に保険をお届けすること  
ができたことを嬉しく思います。この場をお借りして皆さまに感謝の  
意を表します。これからも皆さまの  
ご期待に沿うべく、  
私たちは尽力してまいります。

昨年は、地政学的緊張やインフレにより、すべての人にとって前例のない年となりましたが、その影響は世界のあらゆるところに及んでいます。BNPパリバ・カーディフは、お客さまのために日々尽力されるビジネスパートナーの皆さまを、これまで以上に支援してまいりました。私たちの保険は、保障ニーズを抱く人々のライフプラン実現を後押しするだけでなく、ビジネスパートナーの皆さまにとっては差別化やビジネス成長を後押しするものです。BNPパリバ・カーディフが長年培ってきた幅広い専門知識を礎に、私たちは2023年も、パートナー企業の皆さまとともに最適な保険ソリューションを開発し、提供してまいりました。

## GROWTH.

## ビジネスの成長を後押しし、お客さまのロイヤルティを高める

私たちは、商品ラインアップの拡充と、サービス品質の向上に努め、パートナー企業の販売システムとシームレスに統合可能な保険商品を提供することで、お客さまのロイヤルティ向上に向けた戦略をサポートします。お客さま満足度は、私たちの価値提案の中核をなすものです。BNPパリバ・カーディフの保険商品は、ご契約から保険金請求までのプロセスについて、お客さまが常に理解しやすく、使いやすい形にデザインされています。

## TECHNOLOGY.

## 顧客体験を最適化し、購入プロセスに変化をもたらす

絶えず変化する世界のなかで、お客さまの消費習慣もまた変化しています。私たちが目指すのは、シンプルで即時性が高く、どのデバイスからでもオンラインで100%利用できるオムニチャネルの顧客体験を提供するために、販売プロセスを継続的に進化させることです。BNPパリバ・カーディフは、人工知能(AI)とデータを活用し、優れた販売・管理・報告のソリューションを提供してまいります。これらの革新的な取り組みにより、個人のお客さまの保障ニーズをよりきめ細やかに把握し、ビジネスパートナーの皆さまのビジネス成長に貢献してまいります。

## SUSTAINABILITY.

## お客さまやビジネスパートナー、社会全体のために責任を果たす

BNPパリバ・カーディフには、お客さまやビジネスパートナー、そして社会全体に対する責任を果たす義務があります。「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を軸に、よりよい保険の価値提案を、より公平で、多様な人々が加入しやすい形でご提供するとともに、気候変動への対応支援を強化することで、社会全体により良い影響を創出してまいります。これらの取り組みは、私たちのビジネスをより豊かに深化させるだけでなく、お客さまとの関係強化にも資するものと確信しています。

皆さんとともに、次の50年を担う、未来の保険の誕生に向けて、これからも挑戦を続けられることを誇りに思います。





GROWTH

#1

ローン保険の  
グローバルリーダー※

※ Finaccord, 2023.

## 2023 key figures

収入保険料  
**303億ユーロ**  
(約4兆6,037億円)

純利益  
**14億ユーロ**  
(約2,119億円)

運用資産総額  
**2,550億ユーロ**  
(約38兆6,608億円)

62%

の保険金請求が  
オンライン経由

TECHNOLOGY

**200**以上  
のAPIを経由した  
カスタマージャーニー

フランス国内では、  
BNPパリバ銀行の店舗網で  
販売された住宅ローン保険の

**99%超**

の申し込みが実現

**17億ユーロ**  
をポジティブインパクトに投資※

※ポジティブインパクトとは、経済的な利益に加え、ポジティブで測定可能な社会的影響(または環境的影響)を生み出すあらゆる投資を指します

SUSTAINABILITY

## 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・バーニユ  
副CEO  
(フランス・イタリア・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)



エリック・マルシャンディーズ  
副CEO  
(財務担当)



ミカエル・グエン  
副CEO  
(効率、テクノロジー、オペレーション担当)



クリステル・ルノー  
副CEO  
ジェネラルセクレタリー



ヴィヴィアン・ベルビジエ  
チーフ・バリュー・プロポジション・  
オフィサー



ポリヌ・ドゥ・シャティオン  
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  
ヨーロッパ・中東・アフリカ地域  
CEO



アレッシンドロ・デオダート  
カード・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



クリスティアン・ジボー  
アクチュアリー・資本・モデリング  
責任者



カリーヌ・ロル  
チーフ・コミュニケーション・  
オフィサー



アン・ドゥ・マノワール  
チーフ・ヒューマンリソース・  
オフィサー



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  
チーフ・リスク・オフィサー



フランシスコ・ヴァレンズエラ  
ラテンアメリカ地域CEO

## Product scope extension

## ブラジル

## 保険に加入していない人々にも健康リスクから守る保障を

人口の75%が民間保険に加入していないブラジルでは、手頃な費用で健康リスクに備える良質な保障を手に入れるのが困難です。

BNPパリバ・カーディフは、小売大手Magazine Luiza(マガジン・ルイーザ)とのパートナーシップ契約を更新し、個人顧客向けに新たなヘルスケア保険のプランを提供開始しました。

店舗数1,300店以上、1,300万人の顧客を擁するMagazine Luizaは、これまで20年以上にわたって築いてきたBNPパリバ・カーディフとのパートナーシップをさらに延長し、保険に入っていない人々を低コストな費用で健康リスクから守るための保険サービスを提供開始しました。

ブラジルのBNPパリバ・カーディフが開発した「Magalu Health Protection (マガル・ヘルスプロテクション)」は、実店舗/オンラインのいずれからでも手頃な保険料で加入できる保険商品で、保障だけでなく、提携する医療機関等のネットワークや受診予約のサービスなども組み込まれています。

プロフェッショナルな知識を活かして最良のカスタマーケアを提供するというビジョンを共有する両社は、この保険サービスによってお客さまに強力にアピールし、実店舗/オンラインの双方で競争力を高め、ブラジルにおける保険の普及に貢献しています。



## フレデリコ・トラハーノ

マガジン・ルイーザ CEO

## Product scope extension

## ポーランド

## よりシンプルでフェアな保険ソリューションを提供する

ポーランドでは、BNPパリバ・カーディフとVeloBank (ヴェロ・バンク)が、キャッシングおよび住宅ローンの返済保障保険を共同で提供するパートナーシップを結びました。

## 4つの質問

## エイドリアン・アダモウィッツ

ヴェロ・バンク取締役会メンバー、リテール&コーポレートバンキング責任者



## 両社の協働はどのような顧客ニーズに応えるものですか。

ポーランド市場で事業をスタートさせたVeloBankにとって、2023年は野心的な一年でした。ポーランドの主要10行のひとつである当行は、2023年12月、Banking Technology Awardsにおいて、世界各国の銀行の中から唯一のポーランドの銀行としてノミネートされ、チーム・オブ・ザ・イヤーとニューカマー・バンキング・ブランドの2部門で受賞しました。

人々の価値観やニーズは、近年は特にセキュリティ、信頼性、透明性、人と環境への影響などへの関心が高まっており、最新の金融ソリューションでこれらに応えることがVeloBankの戦略のコアにあります。広範な支店網だけでなく、モバイルバンキングなどのデジタルチャネルも展

開し、銀行サービスに対するお客さまの期待に応えています。

## BNPパリバ・カーディフをパートナーに選んだ理由は何でしょうか。

VeloBankが描くバンカシュアランスのビジョンを深く理解し、大胆かつ信頼できるユニークなパートナーを求めています。住宅ローン保険は4週間、キャッシングの保険は6週間という短期間で新しい保険商品をエコシステムに統合できる能力も、彼らを選んだ重要な要素でした。

また、ポーランドのBNPパリバ・カーディフは、他にはないアイデアで、ポーランド金融当局の推奨基準\*を超える優れたバンカシュアランス商品を開発し、お客さまの新たなニーズにも応えてくれました。この商品は、お客さまの生命と健康リスクへの備えに大きな影響を与え、予期せぬ事態が起こった場合のローン返済の不安からお客さまを守ることができます。

## 新しい保険は、より多くのポーランドの人々に保険を届けることに貢献していますか。

BNPパリバ・カーディフは、必要十分な保障に手頃な保険料で加入できるソリューションを提供しています。ひとりでも多くの人に保険を届けるというミッシ

ョンのもと、重篤な病気のリストを17の疾病に拡大して保険金の支払対象範囲を拡大しました。これはまさにお客さまの期待に応えるものです。社会的ニーズを商品イノベーションで解決することこそ、VeloBankがこのパートナーシップに求めているバリューです。

## “BNPパリバ・カーディフは、重篤な病気のリストを17の疾病に拡大し、保険金の支払対象範囲を拡大しました”

## 次のステップでは何を目指しますか。

バンカシュアランスに精通し、信頼できるBNPパリバ・カーディフのチームと共通の価値観を組み合わせることで、さらなる発展に向けた強い基盤を確立しました。世界が急速に変化する中で、次のステージではオンライン・カスタマージャーニーを再設計し、デジタルを活用してよりクイックに、そして柔軟に保険にアクセスできるようにする計画です。また、生成AIや音声認識技術などテクノロジー主導のアプローチで、テレマーケティングの効率化と顧客体験の向上も目指しています。

\*2023年6月に提供開始した本保険商品は、2024年7月に発効するポーランド金融監督庁の「推奨基準 (Recommendation U)」にすでに準拠しています。



GR

Supporting your growth by delivering more value

付加価値を提供し  
ビジネスの成長を後押しする



Pre-sales and sales

日本

## 自分に最適な保険選びをスピーディーに

日本の住宅購入経験者の40%が住宅ローン団信に特約を付けなかったことを後悔している\*—この後悔を少しでもなくすために、カーディフ生命とカーディフ損保は、最短1分で住宅ローン保険選びができる「団信ロボットアドバイザー」を開発しました。スマートフォンやパソコンから、いつでも誰でも利用できるこのシンプルな顧客体験は、インシュアテック事業を手掛けるSasuke Financial Labとの協働で設計されたもので、年齢、希望物件価格、ライフスタイルなどに関する情報を簡単な質問を通して収集し、独自のスコアリングモデルによって、住宅ローン申込前の重要なタイミングで必要な保障をより良く選択できるようお客さまを支援します。

金融機関にとっては、お客さまを理解し、ニーズに応えるサービスをタイムリーに提供するための新たな切り札となります。レコメンドアルゴリズムは、金融機関ごとのポートフォリオに合わせてカスタマイズできます。2023年2月に3つの金融機関でパイロット運用を開始した「団信ロボアドバイザー」は、4か月間で820のレコメンドーションを生成し、ウェブサイトへの流入も4.5倍に増加させました。構築・導入も容易なソリューションは、パートナー企業との信頼関係を強化するセールス活動をサポートします。

\*出典:カーディフ生命「第5回生活価値観・住まいに関する意識調査」



Pre-sales and sales

フランス

## クリックするだけで多彩な貯蓄性商品にアクセス

BNPパリバ・カーディフは、大手独立系オンラインブローカーassurancevie.comと提携し、加入しやすく、柔軟で魅力ある貯蓄性保険「Lucya Cardif (リシア・カーディフ)」の独占販売を開始しました。オンデマンドでプロの助言を活用しながら、自分で貯蓄を管理したいお客さま向けの商品です。低廉な管理手数料で、500ユーロから投資可能で、多様なユニットリンク商品を含む2,300以上の原資産にお客さまが直接アクセスすることができます。

BNPパリバ・カーディフの貯蓄性商品は、当社のIT部門が開発したAPI (アプリケーション・プログラミング・インターフェース)を通じてassurancevie.comのサイトに統合されており、信頼性と安全性に優れた金融商品によって、assurancevie.comはお客さまへの提案の多様化を図ることができます。

Pre-sales and sales

ドイツ

## オンライン住宅ローン市場にシームレスに保険を組み込む

インシュアテック企業Hypoport(ヒポポート)傘下のSmart InsurTechとの協業で目指すのは、ドイツ最大の不動産ファイナンス・プラットフォーム「Europace (ユーロペース)」を通じて、住宅ローンに保険を組み込んで提供することです。BNPパリバ・カーディフのパートナー金融機関のシステムとEuropaceをつなぎ、住宅ローンと保険をシームレスに統合した販売を開始しました。

住宅ローンを利用するお客さまは、Europaceプラットフォームによる安全なデジタルプロセスのもとで、死亡、就業不能、失業などのリスクに備えるBNPパリバ・カーディフの保険商品に加入することができます。お客さまとファイナンシャルアドバイザーの双方にとって、住宅購入プロセスがシンプルでわかりやすくなると同時に、自動化・デジタル化されたアプリケーション・ワークフローによって、バックオフィスでのエラー発生を最小限に抑え、事務処理にかかる負荷の低減を可能としました。



After-sales and claims

## UXデザイン、人工知能(AI)、データを活用してカスタマージャーニーを最適化

### ジュディス・ウィル

BNPパリバ・カーディフ コーポレート・アナリティクス・マネージャー



“BNPパリバ・カーディフでは、自動化はそれ自体が目的ではなく、より俯瞰的な視野からプロセス全体を再設計するうえでの手段です。具体的なプロセスを検証する際には、まず一歩引いて、達成すべき目標を定めます。ここでいう目標とは、スピードや効率性、精度やシームレスなつながりなどです。ですが完璧に設計された

プロセスでさえ、すべての目標を同時に達成することはできません。目標が定まったら、必要な要素を組み立てます。そこで登場するのが自動化です。プロセスの用途に合わせて必要となる自動化のレベルを決定し、AIやパラメトリック、デジタル、データなどから適切な資産を活用します。

プロセス全体を再設計し、自動化を推進することで、お客さまやパートナー企業、そして従業員に大きなメリットをもたらされます。より迅速な顧客サービスを提供し、パートナー企業のブランド認知向上にも寄与します。スピードや効率性が向上すれば、専門性を持った従業員にとっては時間的な余裕が生まれます。それによりビジネスをさらに発展させたり、付加価値の高いタスクに集中し、スキルアップのための時間に費やすこともできるようになるのです。”

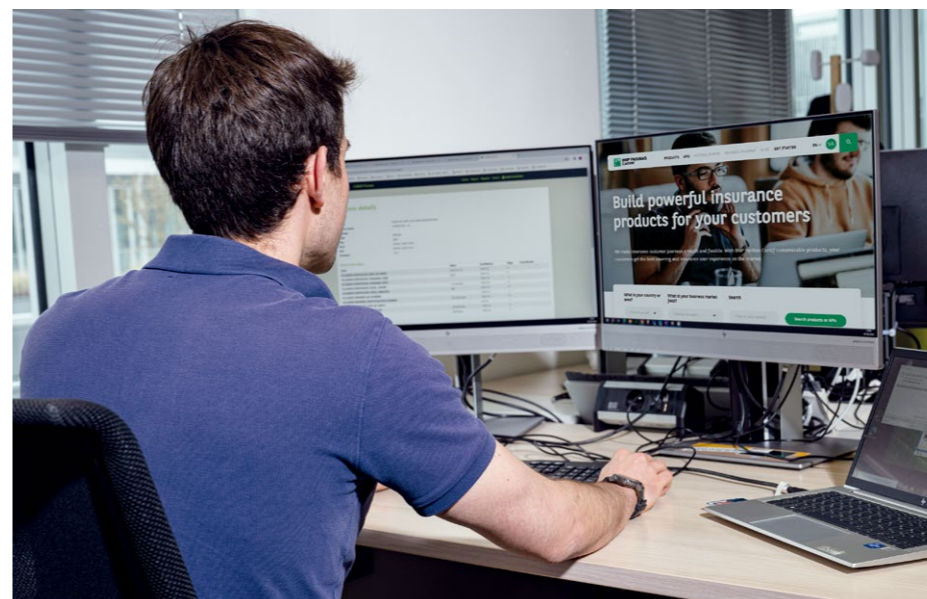
### ドイツ

## 自動通知により、保険金請求プロセスを可視化し、顧客体験の満足度を向上

ドイツのBNPパリバ・カーディフは、カスタマージャーニー全体でデジタル化を推進しました。保険金請求プロセスにおける6つのタッチポイントの基点となるシステムを強化し、パートナー企業のお客さまが、その恩恵を受けることができるようになりました。

お客さまは、1) 請求のお申し込み、2) 受付完了、3) 支払可否の決定、4) 後続処理、5) 支払い手続き、6) 案件のクローズ、の各ステップで自動通知を受け取ります。

お客さま専用サイト「MyCardif (マイカーディフ)」のユーザーエクスペリエンス(UX)を最適化し、タイムリーに情報を提供することで、請求プロセスの進捗を把握できます。2023年には約24万2,000件の自動通知がお客さまに送信され、約3万2,000件の請求が処理されました。必要な情報はすべて自動的に送付されるため、お客さまから保険会社に進捗状況を確認するために連絡する必要はもはやありません。



### ブラジル

## AIにより100%自動化された請求プロセスを実現

ブラジルのBNPパリバ・カーディフでは、あらゆるパートナー企業が、100%自動化された請求プロセスを利用できるようになりました。AIを取り入れた体験は、失業、死亡、延長保証の保険金請求に利用でき、デジタル上のあらゆるタッチポイントをカバーしています。AIスコアリングシステムにより、お客さまは限られた数の書類を提出するだけで、即座に支払可否を確認できます。例えば失業保険では、請求の50%以上について人が介在せずに自動的に支払可否が決定されます。

### チリ

## 失業保障のリードタイムを分単位に短縮化

失業保障へのニーズが特に高いラテンアメリカにおいて、保険金請求にかかる時間を短縮することは、パートナー企業にとっては他社との大きな差別化要因となります。チリのBNPパリバ・カーディフは、AIに基づく自動化システムをパートナー企業2社で導入し、お客さまそれぞれの保障内容に応じて請求処理を行うことに成功しました。Scotiabank (スコシアバンク)とCaja Los Andes (ロス・アンデス貯蓄銀行)では、ウェブサイト経由での自動化率はそれぞれ39% (スコシアバンク)、24% (ロス・アンデス貯蓄銀行)に達し、請求手続きに要する時間はこれまでの10日(スコシアバンク)、7日(ロス・アンデス貯蓄銀行)から、わずか10分へとそれぞれ大幅に短縮しました。

### フランス

## APIを活用しオンライン請求プロセスを簡素化

病気療養の際の保険金請求手続きを簡素化するために、BNPパリバ・カーディフはCaisse Nationale de l'Assurance Maladie (国民健康保険庁)と提携し、保険契約者が政府のオンラインプラットフォーム「FranceConnect (フランスコネクト)」を通じて、より簡便かつ安全に保険金請求ができるプロセスを導入しました。

保険代理店から保険金日額を自動取得するサービスの導入により、BNPパリバの店舗網を通じて提供されたローン保険の保険金受取人は、同意済みであれば、追加の書類を提出する必要がなくなりました。これにより、保険金支払処理のプロセスがより透明かつスムーズになりました。

### フランス

## AIモデルに基づくアルゴリズムが支払可否を判断

フランスの大手通信会社Orange (オレンジ)とBNPパリバ・カーディフが開発したモバイル機器向けの新たな保険では、保険金請求後にただちに支払可否が決定されます。お客さまの提供データと過去の行動から、AIモデルに基づくアルゴリズムがスコアを算出し、支払可否を判断します。

保険金請求が受理されない場合や、契約者が人を介したプロセスを希望した場合、BNPパリバ・カーディフの保険金請求マネージャーが手続きに加わり、AIともに対応します。



Pre-sales  
and sales

フランス

## ホームオーナー向け総合保険をフルオンラインで提供

米国発のインシュアテック企業であるLemonade (レモネード)は、BNPパリバ・カーディフと提携し、フルオンラインで加入できるホームオーナー向けの総合的な住宅保険を合理的な保険料で提供しています。

より簡単でダイレクト、かつ若い世代のニーズやライフスタイルに合ったこの保険は、わずか2分で申し込みが完了します。特に保険金請求の際に、フルデジタルでの顧客体験を求めるホームオーナーの最新のニーズにも完全にマッチしているのです。

このパートナーシップは、BNPパリバ・カーディフが長年培ってきた専門知識とLemonadeの革新的なアプローチが融合しており、AIの利用促進と社会へのポジティブインパクトも創出します。LemonadeとBNPパリバ・カーディフが共同開発したこの保険商品は、30,000件の保険契約を目標に掲げています。

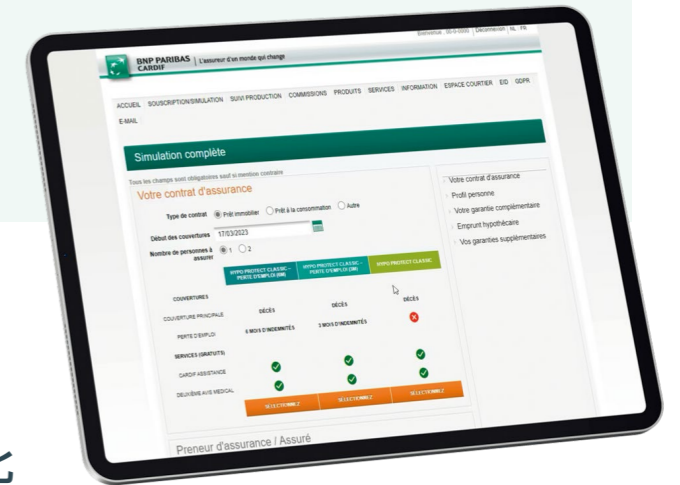
**“デジタルに精通した何百万人ものホームオーナーを擁し、成熟した保険市場を持つフランスは、2020年の創業以来、当社にとって最重要かつチャレンジしがいのある成長市場です。BNPパリバ・カーディフのような大手保険ブランドと、Lemonadeの持つ迅速で透明性の高いアプローチを組み合わせることで、お客さまにベストソリューションを提供します。”**



ダニエル・シュライバー

レモネード共同CEO

100% digital  
Tools  
32% E-SIGNATURE  
BROKERS  
Subscription  
automated system  
SALES PROCESS  
Seamless experience  
API  
digital platform  
ecosystem

Pre-sales  
and sales

ベルギー

## 契約プロセスの自動化を強化

ベルギーのBNPパリバ・カーディフは、3,500社のパートナー企業を対象に、フルオンラインでの契約管理、オンライン告知、電子署名、フィードバックループなどの機能を統合した専用プラットフォームを導入しました。パートナー企業は、このプラットフォームを利用するか、APIを介して自社のシステムに販売プロセスを統合することができます。この新たなツールにより、パートナーのプロセスを改善し、お客さまのニーズによりよくお応えすることができるようになります。

2023年5月以降、保険契約の93%がこの自動化システムを通じて締結され、74%の契約が即時に引き受けられました。また電子署名の利用は32%に達しています。

デジタルの活用によるこの取り組みは、相談業務から保険契約までのオンライン上の販売プロセスにおける新たなベンチマーク指標としても参照されています。この包括的なアプローチにより、住宅ローン保険や消費性ローンの保険契約のプロセスが簡素化され、お客さまにシームレスな顧客体験を提供しています。

導入に至るまでには、自動引受システムの利点を理解していただくためのフェーズから始まり、顧客ニーズの分析、保険契約の体験なども含まれました。このプロセスの中核となるのは保険契約のフェーズです。デジタルプラットフォームと連携し、必要な商品を選択すると、カスタマイズを可能にする

APIも用意されています。電子署名の活用により、即時認証が可能になり、通知機能により、お客さまは手続きの進捗状況がわかるようになります。

**93%**  
の契約が  
自動化システムを  
通じて締結されました

Pre-sales  
and sales

ポルトガル、スペイン

## データ主導型の テレマーケティング キャンペーンで 効果的にアプローチ

BNPパリバ・カーディフと、カーディフの長年のパートナー Sonaeが設立した金融サービス会社である Universo (ユニベルソ)は、パートナーが抱える課題のひとつであるアウトバウンド・テレマーケティング・キャンペーンの収益拡大に向けて、保険商品の拡販に貢献しました。

100万人以上の顧客基盤を有する Universoは、市場で確固たる地位を築いていますが、より多くのお客さまにアプローチするための効果的な方法を模索していました。



**“私たちが求めていたソリューションは、オペレーション面での課題というよりはデータ分析面での課題であったため、最高の機能を提示してくれるのはAIだと考えていました。”**

イザベル・フォンセカ

BNPパリバ・カーディフ(ポルトガル) アナリティクス・マネージャー

BNPパリバ・カーディフとUniversoは、お客さまに最適な保険をご提案するために、機械学習アルゴリズムに基づく分析ソリューションを開発しました。BNPパリバ・カーディフの専門知識とSonaeのデータがアジャイルなフレームワークに統合され、全ステップでAIを活用したこのプロジェクトは、顧客一人あたり27%の売上増となる成果を生み出しました。

After-sales  
and claims

チリ

## フルオンラインの 統合プラットフォームを導入

チリのBNPパリバ・カーディフとそのパートナーであるBanco Itaú (バンコ・イタウ)は、10年間の独占的な保険販売契約の締結に続き、よりシンプルで統合された顧客体験を提供することで、40万人超の新規のお客さまに付加価値を提供しています。

このプラットフォームは、販売、保全、支払請求をデジタル上のエコシステムで提供しており、お客さまとパートナーの双方にメリットをもたらします。また、Itaúのエグゼクティブのお客さまはアプリケーション(「+Tips」、「+Training」)を独占的に利用することも可能です。

Product scope  
extensionPre-sales  
and salesAfter-sales  
and claims

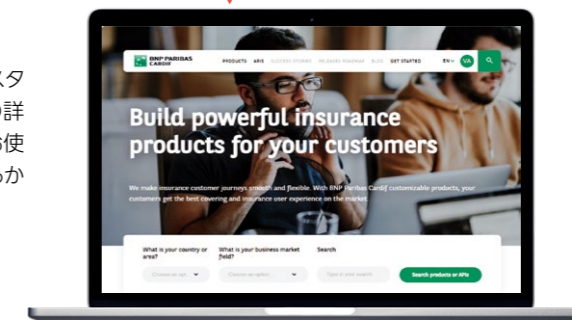
## 社内APIによりパートナー企業のシステムに接続

APIストアの導入により、BNPパリバ・カーディフは、Insurance-as-a-Serviceのビジョンに向けてさらに一歩前進しました。この新しいデジタルプラットフォームは、社内のデジタル資産を紹介するもので、提携パートナーや新規のパートナーにとって、閲覧しやすく、また統合作業も容易に行えます。すでに30以上の国と地域で利用が可能で、200超のAPIがお客さまとパートナー企業をつないでいます。

パートナーエクスペリエンスは、次の4つのステップで構成されています。

### ステップ1 一覧でみる

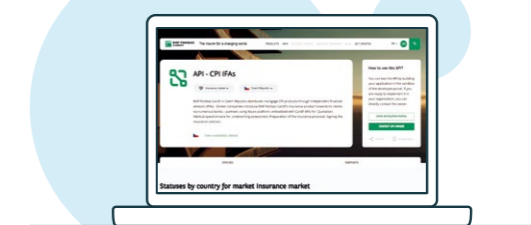
各APIには、保険のカスタマージャーニーと機能の詳細な説明が記載され、お使いのシステムに適合するかが一目でわかります。



「ドメイン」と「ロケーション」でフィルタリングすると、パートナー企業は利用可能なAPIを簡単に特定することができます。ニーズに合わせて調整もできます。

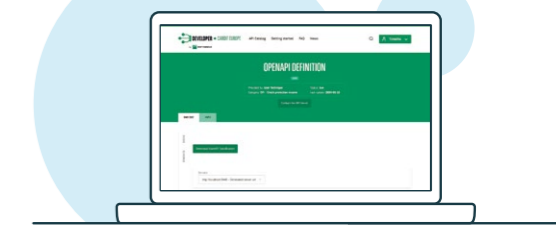
### ステップ2 テストする

開発者用ポータルに接続されたAPIストアでは、パートナー企業がサンドボックス・モードでAPIをテストでき、必要なすべてのドキュメントが提供されます。



### ステップ3 統合する

BNPパリバ・カーディフの専門チームと協働し、パートナー企業は自社のカスタマージャーニーに合ったAPIを設定し、新機能をただちに実装することができます。



### ステップ4 モニタリングと改善





## Product scope extension

## ひとりでも多くの人に保険への扉をひらく より多様な人々が加入できる商品の開発

BNPパリバ・カーディフは、「ひとりでも多くの人に保険への扉をひらく」という使命のもと、保障範囲を拡大するとともに、お引き受けの対象外となるケースの削減に努めるなど、困難な状況にある人々を含め、より多くの人々が保険で守られるよう商品開発に努めています。

## INCLUSION

## フランス

### 最も困難な状況下にある人々に 配慮した保険料率の設定

フランスのBNPパリバ・カーディフは、虚血性心疾患、ぜんそく、対まひ、心臓弁膜症、冠動脈心疾患に罹患した人々向けの保険商品の保険料率を改定したことに加え、近年の医学研究の進歩を考慮し、炎症性大腸炎に罹患している人々の保障ニーズにも応えました。

BNPパリバ・カーディフのチームは、パリのセントルイス病院(Hôpital Saint-Louis)の消化器医長であるマシュー・アレ(Matthieu Allez)教授の研究結果を活用し、リスクをより正確に評価することで、フランスでこれらの疾病に苦しむ推定27万人の方々により保険を利用しやすくしています。



“フランスの保険数理チームが主導するこの新たな取り組みは、炎症性大腸炎に苦しむ方々にとって非常に有益です。私たちはBNPパリバ銀行の店舗網でパイロットを展開しましたが、住宅などの購入時にローン保険を希望されるお客さまの90%以上に、通常と同様の引受条件を適用しています。これは以前の約2倍に相当する数字です。さらに

3分の2のケースでは、追加の保険料を設定せずに保険を提供していますが、これも以前と比べると2倍にあたる数字です。引受承認された保険契約の割合は98%にまで達しています。”

## セリーヌ・スカツォーラ

BNPパリバ・カーディフ(フランス) CSR責任者

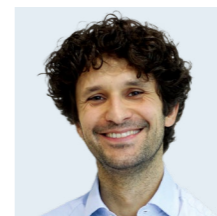
## PROTECTION

## イタリア

### テクノロジーを活用して視覚障がい者の オンラインでのアクセシビリティを向上

BNPパリバ・カーディフのイタリア語版ウェブサイト用に開発されたウェブプラグイン「Accessiway」を活用すると、視覚障がいのある方も簡単に情報にアクセスできるようになります。

20言語で利用できるこのソリューションは、AIとアクセシビリティ・インターフェースを導入しており、ユーザーは好みに応じてカスタマイズが可能です。このデジタルでのカスタマーエクスペリエンスの向上により、視覚障がいや行動障がいがあっても、重要な情報へのアクセスが可能となりました。



“当社のウェブサイトに取り込まれたテクノロジーは、認知、行動、身体的な障がいなど、あらゆる種類の障がいに対応するために、個々人に合わせて正確にカスタマイズすることが可能です。さらに、私たちが開発したUX/UIデザインは、コントラストやフォント、色合いの面でもユーザーの使いやすさを向上します。

これにより、私たちのウェブサイトは誰もがアクセスしやすいものとなり、当社の保険商品や企業情報、連絡先、アフターサービスに迅速かつ簡単にアクセスできるようになったのです。”

## エマニュエル・ボネッティ

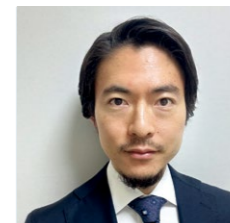
BNPパリバ・カーディフ(イタリア) デジタルカスタマーエクスペリエンス責任者

## PROTECTION

## 日本

### すべてのパートナーに、保険への扉をひらく

日本では同性パートナーとの婚姻は認められていませんが、日本のBNPパリバ・カーディフは、住宅ローン保険向けの「配偶者の保障」の対象範囲を日本で初めて同性パートナーにも拡大し、誰もが平等に金融サービスのメリットを享受できる“金融包摂”に向けた一歩を踏み出しました。2011年の「配偶者の保障」の発売開始から12年が経ち、日本では住宅ローンの提供において同性パートナーを異性と同等に取り扱う金融機関が増加しています。本取り組みにより、住宅ローン契約者の配偶者は、同性か異性かに関わらず、がんと診断確定された場合や、病気やケガで入院した場合に、一時金を受け取れるようになりました。



“現在、競合会社が提供する住宅ローン保険の配偶者の保障では、ローン契約者と法律上の婚姻関係または事実上の婚姻関係

にある方のみが被保険者となることができませんが、今回の対象範囲の拡大により、当社ではローン契約者の同性パートナーの方にも、配偶者として保障をお届けすることができるようになりました。この取り組みは、パートナー企業の競争力向上と、金融包摂を同時に実現するものです。またパートナー企業にとっては導入コストを抑えた迅速な導入が可能のため、差別化要因として活用できます。同時により多くのお客さまに保障をお届けすることが可能となり、まさに「ひとりでも多くの人に保険への扉をひらく」という当社の使命を体現しています。”

## 波岡 崇将

カーディフ損害保険株式会社(日本)  
プロダクト・マネージャー

Being more  
responsible together

責任をともに果たす



After-sales and claims

PROTECTION

チリ  
大規模なマルチメディアキャンペーンにより  
保険の未請求者にアプローチ

チリのBNPパリバ・カーディフは、未請求の保険契約を減らすため、大規模なマルチメディアキャンペーンを展開しました。

この新たな取り組みは、保険金受取人となるお客さまにアプローチするもので、保険を販売するパートナー企業のブランドイメージ醸成に寄与するだけでなく、競争が激化する市場において差別化要因としても機能しています。

テレビや印刷物、ラジオ、ソーシャルメディア、ディスプレイ広告で展開されるこの広告キャンペーンは、チリ国内の200万人の目に触れることを目的としています。この取り組みは、業界に新たな基準を確立するもので、社会への真のコミットメントを示すものです。

チリのBNPパリバ・カーディフは、未請求となっている保険契約をなくすべく保険会社側からアプローチすることで、お客さまやパートナー企業に付加価値をもたらすだけでなく、保険会社としての役割を全うし、必要とされるときにいつでもお客さまをサポートするという姿勢を強調しています。



レオナルド・ダミコ  
BNPパリバ・カーディフ(チリ) デジタルメディアリーダー

“未請求の保険契約の受取人となっている方を探し出すために大規模なメディアコミュニケーションを行っている保険会社は他にはありません。この全国規模の取り組みは、知らず知らずのうちに生命保険契約の法定相続

人となっている可能性のある人々からも共感を得ています。これまでの保険業界の垣根を超えて社会にポジティブインパクトをもたらしていることを心から嬉しく思います。”



Product scope extension

INCLUSION

フランス  
遺伝性疾患の  
医学研究を支援し、  
保険商品の進化を  
後押し

BNPパリバ・カーディフは、遺伝性疾患に関する世界有数の研究機関であるInstitut Imagine (アンスティチュ・イマジン)とのパートナーシップを締結しました。このパートナーシップを通じて、BNPパリバ・カーディフは積極的な研究支援に取り組み、革新的な治療方法の究明を後押ししています。パートナーシップにより両者が共有する専門知識やデータの蓄積を活用することで、商品改訂や保険料率の変更も視野に入れた取り組みです。



希少疾患には約2,000人に1人が罹患しており、そのうちの80%が遺伝性疾患によるものです。フランスでは約300万人がこれらの遺伝性疾患に罹患しています。患者にとって、遺伝性疾患の確定診断を受け、治療を開始するまでには大きな困難が伴います。何千人もの患者家族が、遺伝性疾患の確定診断を受けるまでに4~5年を要しています。Institut Imagineは、1,000人以上の研究者や医師、エンジニアの専門知識を集結させ、遺伝性疾患の新たな治療方法を確立することを目指し設立したもので、この分野に特化した欧州初の研究機関です。3年間にわたるパートナーシップの締結により、BNPパリバ・カーディフは、遺伝性疾患を専門とするスタートアップ企業のためのプログラムの後援者となりました。

が遺伝性疾患に罹患し、  
その75%は子供です  
出処: Institut Imagine

このパートナーシップは、研究支援に加えて、両者間の専門知識の共有も柱としています。BNPパリバ・カーディフは、「ひとりでも多くの人に保険への扉をひらく」という使命を掲げ、Institut Imagineとのパートナーシップを通じて、遺伝性疾患についての知識や患者家族が求めるニーズについての理解を深めています。これらの取り組みを経て得た知識の共有により、医療の進歩を視野に入れた商品改訂や保障内容の変更も検討しています。このパートナーシップには、遺伝性疾患についての啓発や、慈善アクションを推進するための支援活動も含まれています。

INSTITUT IMAGINE (アンスティチュ・イマジン)

Institut Imagineは、遺伝性疾患を専門に扱う欧州有数の研究・教育機関です。パリのHôpital Necker-Enfants malades(ネッケル小児病院)内にある研究施設では、1,000人の研究者や医師、エンジニア、28の研究チーム、17の先端技術プラットフォームが協働して、フランス国内で300万人超が罹患するこの医療課題に取り組んでいます。同研究所は、6人の創設メンバーをはじめ民間企業や後援者の支援を受け、「診断」と「治療」という2つの大きな目的を掲げ、日々尽力しています。



この冊子はBNPパリバ・カーディフが制作する「BNP Paribas Cardif – Business Report 2023」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



The insurer for a changing world

HEAD OFFICE  
1 Boulevard  
Haussmann  
75009 Paris  
France

OFFICE  
8 Rue du Port  
92728 Nanterre  
Cedex  
France

