



BUSINESS REPORT 2024

BNPパリバ・カードィフ
ビジネスレポート 2024 日本語版

Accelerating together



**BNP PARIBAS
CARDIF**

The insurer
for a changing
world

We are constantly upgrading our value proposition to deliver outstanding customer satisfaction and partner performance.

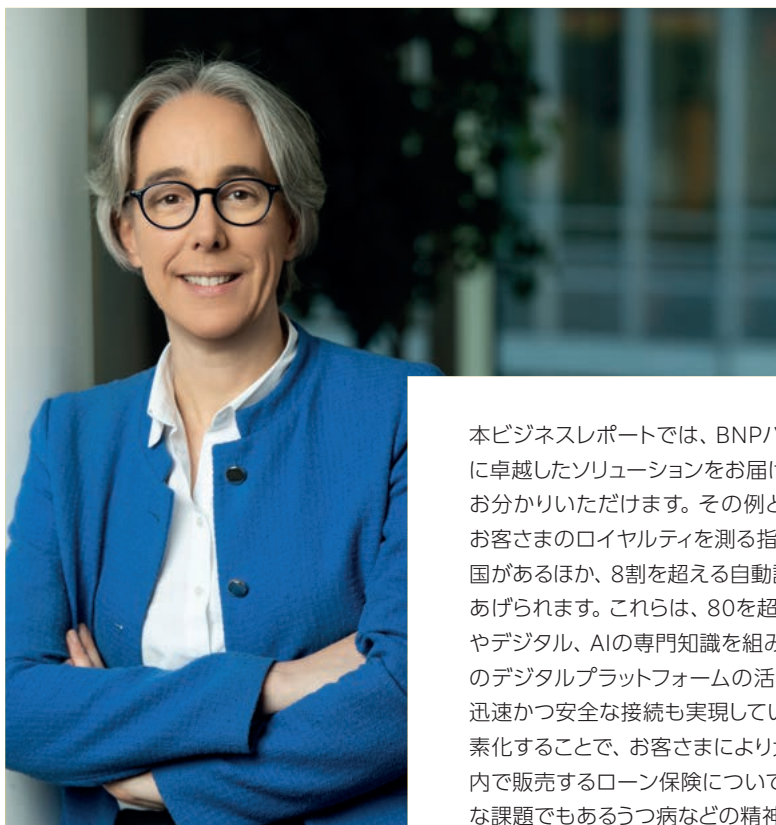
お客さまやパートナー企業の皆さまに卓越したソリューションをお届けするために
私たちは価値提案の向上にむけて、これからも歩みつづけます。

ポリヌ・ルクレール＝グロリュ

BNPパリバ・カーディフ CEO

Accelerating together to bring protection to new heights

革新的な保険の誕生にむけて、共に歩みを加速する



お客さまが安心して理想のライフプランを実現するうえで「保険」は欠かせないものです。過去50年間、私たちは「保険」をより身近な存在としてお客さまに感じていただけるよう注力してまいりました。お客さまのニーズに合致した保険商品を共同で開発し、カスタマージャーニーに保険をシームレスに組み込むことで、ビジネス上のメリットを創出し、またお客さまのロイヤルティ向上にも寄与する——。この目的は、パートナーシップビジネスモデルを通じてこそ最も効果的に達成できるものであると私たちは確信しています。

本ビジネスレポートでは、BNPパリバ・カーディフがお客さまやパートナー企業の皆さまに卓越したソリューションをお届けするために、常に新しい価値提案を模索していることがお分かりいただけます。その例として、私たちがビジネスを展開する国や地域において、お客さまのロイヤルティを測る指標であるネットプロモータースコア(NPS)が50を超える国があるほか、8割を超える自動請求の受付率、また商品化までの期間短縮の実現などがあげられます。これらは、80を超える人工知能の活用や、保険の専門的知見、またデータやデジタル、AIの専門知識を組み合わせることにより具現化しました。クラウドやAPI対応のデジタルプラットフォームの活用により、パートナー企業の既存ITプラットフォームへの迅速かつ安全な接続も実現しています。私たちは常に保障の範囲を拡大し、プロセスを簡素化することで、お客さまにより大きな価値を創出しています。2024年、フランスでは国内で販売するローン保険についてHIV患者を引受対象としたほか、日本においては社会的な課題でもあるうつ病などの精神疾患を保障する画期的な商品を導入しています。

これらはすべて、私たちが多くの年月をかけて築いてきた優れたパートナーシップによるものです。私たちは、その根底にあるパートナー企業の皆さまとの信頼関係を基盤として、これからも皆さまのご期待にお応えするべく尽力してまいります。

2024年にBNPパリバ・カーディフが21か国・地域の男女21,000名を対象に実施したグローバル調査*では、約4割の人々が、収入減や失業、事故など、人生の予期せぬ出来事から「十分に守られていない」と感じていることが明らかになりました。この調査結果は、私たちには保険会社としてこれからも果たすべき役割が多くあることを示唆しています。

2025年も、ひとりでも多くの人に保険への扉をひらくために、500社以上のパートナー企業の皆さまと手を携え、30か国・地域に広がる7,000万人以上のお客さまに保障をお届けしてまいります。

*BNPパリバ・カーディフとイプソス社による「将来プランの実現と保険」に関する意識調査(2024年1月実施)。

KEY FIGURES

収入保険料

364億ユーロ

(約5兆9,596億円)

純利益

16億ユーロ

(約2,571億円)

運用資産総額

2,870億ユーロ

(約46兆6,769億円)

+80

世界中で80以上の
AIユースケースが稼働中※

30億ユーロ

をポジティブインパクトに投資

+500

世界中に500以上のパートナー

Executive Committee[※]



ポリヌ・ルクレール＝グロリュ
CEO(最高経営責任者)



エリック・マルシャンディーズ
副執行役員(財務担当)



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



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



クリストフ・モロー
チーフ・コンプライアンス・オフィサー



ミュリエール・ピュロン・シャンボール
チーフ・スポンサー・キー・プロジェクト



ミュリエール・ティボー
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

※2025年6月時点



ファブリス・バーニュ
副CEO(フランス・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)



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



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



アレッサンドロ・デオダート
カーディフ・イタリアCEO



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



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



クリステル・パイユ
チーフ・コミュニケーションズ・オフィサー



INCREASED PERFORMANCE & MORE INNOVATION

パフォーマンスの向上と
さらなるイノベーションの追求

BNPパリバ・カードィフは
人工知能やデータ、
その他の手段を最大限に活用することで
パートナー企業の皆さまが
商品や販売プロセスを最適化し、
新たな市場を開拓するためのサポートをしています。



人工知能を活用し イノベーションを継続的に追求

BNPパリバ・カードは、人工知能(AI)と社内のノウハウを活用し、業務の合理化やプロセスの最適化、カスタマージャーニーの強化を実現しました。保険金請求プロセスにAIを統合すると、リードタイムは数週間から数分に短縮可能です。この事例は、パートナー企業やお客さまにより良いサービスをお届けするためにイノベーションを継続的に追求するという私たちのコミットメントを反映したものです。

文書処理に革命を起こし 保険金請求を迅速化

BNPパリバ・カードはCardXを開発・導入し、保険金請求のプロセスの簡素化を実現しました。これは、手作業による文書の処理タスクを自動化するソリューションです。CardXの導入により、チームは付加価値の高いタスクに集中することが可能となり、お客さま満足度の向上へとつながります。2021年に開始されたこのソリューションは、光学式文字認識(OCR)、コンピュータービジョン(CV)、自然言語処理(NLP)、機械学習などのAIテクノロジーを活用して、さまざまな種類の文書から情報を自動的に抽出し、解釈します。

適応性と拡張性に富むこのソリューションは、ブラジル、コロンビア、スペイン、ポーランドで導入されて以来、すでに110万ページ以上の文書を処理しており、他国においてもまもなく導入予定です。

保険金請求に対する迅速な対応により、お客さまの満足度は向上しています。最先端のAIを統合し、拡張性を維持することで、CardXは文書処理の自動化における新たなベンチマークとなっています。

言語分析ツールによる意思決定と お客さま満足度の向上

BNPパリバ・カードの言語分析ツール(Verbatim Analyzer)は、お客さまのニーズや課題点を把握するうえでの非常に強力なツールです。このプロトタイプツールは、生成AIを活用してお客さまからのフィードバックを自動分析すると同時に、実用的で有用なインサイトを提供し、効率的な意思決定を支援します。このソリューションにより、お客さまの懸念事項をすばやく特定したり、進化するニーズに適切に対処することが可能となり、満足度向上と長期的なロイヤリティ確保にもつながります。

IN PRACTICE

BNPパリバ・カードは近年、この言語分析ツールを社内でも活用し、従業員のエンゲージメントの分析を行いました。人事マネージャーは、従業員がどのような理由で何を推奨項目として挙げているのかをすばやく特定できるだけでなく、数回クリックするだけで、複数の言語にわたる4,400を超える記述内容を自動的に分析できます。このスマートツールキットは、実用的なダッシュボードと組み合わせることで、ターゲットを絞ったアクションプランの作成を効率化し、スタッフのモチベーションとエンゲージメント向上に寄与します。

個別体験のための カスタマイズされた価格設定

ブラジルのBNPパリバ・カードは、パートナー企業であるBV銀行のローン保険にAI主導のセグメントプライシングを導入し、画期的な保険料を実現しました。このアプローチでは、それぞれの顧客セグメントのニーズと要件を考慮に入れることで、カスタマイズされた価格設定を提案します。お客さまは、公平で競争力のある保険料の恩恵を受けるとともに、パートナー企業は最適化された価格設定ポリシーにより、保険ビジネスと顧客ロイヤリティを強化し、市場でのポジショニングを高めることが可能です。このデータ主導型モデルにより、BV銀行では15%の増収を実現しました。

競争力と顧客価値を高める ダイナミックプライシング

競争の激化するチリの自動車向けオンライン保険市場において、BNPパリバ・カードは、AIを活用したダイナミックプライシングを導入し、月間の売上高を30%増加させました。高度なAI技術を活用し、お客さまのリスクプロファイルや価格感度、市場動向を考慮に入れながら、カスタマイズされた見積価格をリアルタイムで生成し、購買行動を促進する最適な価格設定を実現しています。

ブラジルでは、

45%

の保険金請求が
自動で処理されるようになり
NPSは73に達しました

1,100,000

CardXで
処理されたページ

+15%

ブラジルのBV銀行での
増収率

フランス

シンプルで包括的な ホームオーナー向け総合保険を フルオンラインで提供

フランスのフィンテック企業Nickel(ニックル)は、最低所得や口座残高、資産に関する要件などを設けずに、あらゆる人に銀行サービスを提供しています。Nickelは、10年間で計400万の口座数を獲得しています。同社は、加入しやすく、付加価値をもたらす包括的な住宅向けの保険ソリューションを必要としていました。BNPパリバ・カードィフは、米国発のインシュアテック企業Lemonade(レモネード)と協働し、わずか6か月でNickelのお客さま向けの保険ソリューションとデジタルカスタマーエクスペリエンスを実現しました。

Nickelのお客さまに合わせた カスタムメイドのソリューション

LemonadeとBNPパリバ・カードィフが開発した住宅向け家財保険は、月額4ユーロからという魅力的な保険料で提供されています。フルオンラインプロセスにより、お客さまはNickelのアプリを介してわずか数分で保険に加入ができ、Lemonadeを通じていつでも契約を管理できます。

スピード感をもった3社間の パートナーシップがもたらす付加価値

このコラボレーションは、各パートナー企業

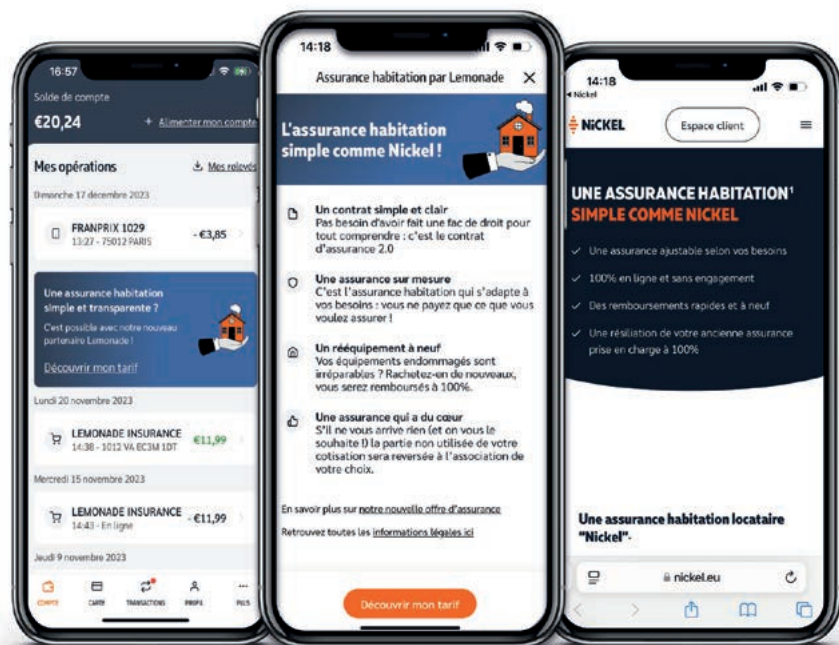
の相互補完的な専門知識に基づいて構築されています。Nickelは、銀行サービスへのお客さまニーズを深く理解しており、機動的なデジタルアプローチを展開しています。オンライン保険のリーダーであるLemonadeは、そのデータに関する専門知識と革新的なソリューションで広く知られています。また、BNPパリバ・カードィフは、パートナーシップビジネスやリスク管理に関する広範なノウハウを提供しています。3社は、それぞれの専門知識を結集し、お客さまの期待に合致した保険ソリューションを、シンプルかつアクセスしやすい形で提供しています。

**「BNPパリバ・カードィフは、
ビジネスのパートナーシップや
リスク管理における豊富な
ノウハウを提供します」**

パートナー企業の利益のために 保険を強化する

Nickelは、柔軟性のあるビジネスモデルと独自の顧客基盤により成功を築いてきました。このフィンテック企業は毎月55,000人以上の新規顧客を獲得しており、その60%は口コミでの推薦によるものです。これは、銀行業界としては非常に高いスコアです。今回のパートナーシップにより、Nickelの企業価値が向上し、競争の激しい市場での顧客ロイヤルティは向上しました。同時に、このパートナーシップは、BNPパリバ・カードィフが市場トレンドを予測し、デジタルプレーヤーを支援する能力を有していることも示しています。

この新たな保険商品は、発売からわずか3か月で販売目標を達成しています。



Lemonade



CARDIF
BNP PARIBAS GROUP

NICKEL
COMPTÉ POUR TOUS



マリー・デグラン・ギヨー

Nickel 最高経営責任者

「当社のお客さまは以前から保険ソリューションを求めており、私たちは当社のアイデンティティとビジョンに合致したオファーを提案することができる保険のパートナーを探していました。」

BNPパリバ・カードィフ、Lemonadeとの3社間のコラボレーションは、Nickelとそのお客さまに大変大きなメリットをもたらしています。これにより、私たちは企業としてのDNAを失うことなく、利用しやすい保険を提供することができました。イノベーションは、商品自体にあるのではなく、シンプルなカスタマージャーニーと、お客さまの期待に応える商品を共同で設計する能力にこそあります。これをわずか6か月で実現できたことは、私たちが共有する価値基盤の強さと、それぞれの専門知識が補完的に作用したことの証左です。」



マリヌ・ペロ

BNPパリバ・カードィフ(フランス)
オルタナティブ・ディストリビューション責任者

「BNPパリバ・カードィフでは、保険は有用で包括的なサービスであるべきだと確信しています。このプロジェクトは、私たちの強みと、豊かでシンプルな顧客体験を提供するというコミットメントを共有し、デジタルプレーヤーの強みを組み合わせた素晴らしい事例です。フルデジタル化により、Nickelのお客さまの期待に応えることが可能となっただけでなく、保険に対するまったく新しい考え方の基礎を築くことができました。私たちの成功は、Nickelのエコシステムに、専門知識を統合し、構築されたソリューションによってもたらされました。これは本当に素晴らしい成果です。」

WORLDWIDE

データ中心のアプローチにより、 パートナー企業の競争力を確保

BNPパリバ・カードィフは、高度なデータとAIに投資し、チームの能力を向上することで、パートナー企業が継続的に、迅速で、より安全かつインテリジェンスに基づいた意思決定プロセスを実装できるように支援しています。その目的は、AI主導の効率性とイノベーションを通じて明確な競争力を確保しながら、カスタマージャーニーを常に改善することです。

FOCUS

150人の専門家(チーフアナリティクスオフィサー、データサイエンティスト、アナリティクスマネージャー、アクチュアリー)が機械学習へ移行

BNPパリバ・カードィフのAIエコシステム全体で

140人のマネージャー、トップマネージャー、タレント、主要な関係者が、BNPパリバ・カードィフとエコール・ポリテクニク Executive Education が作成したデータサイエンスエクセレンスプログラムである Analytics Manager Academy のトレーニングを受講*

Data-as-a-Service(DaaS)アプローチに、

49のパートナー企業が参加

Icare(製品保証会社)では、拡張データとデータ視覚化ツールにより、保険料収入(GWP)の

71%の詳細な自動分析が可能

※2024年末時点



フランス

カスタマイズされた フルデジタルの 保険ソリューション

「Solution Prévoyance(ソリューション・プレボイアンス)は、保険のアドバイザーの専門知識を向上させるアプローチです。パーソナライズされた診断ツールにより、アドバイザーは、お客さま個人の状況やニーズに合わせた保険プランを提案できます。このソリューションは、フランスのBNPパリバ銀行の店舗網において非常に好評を博しています。」

イザベル・サルトル

BNPパリバ・カーディフ(フランス)
個人向け保障性商品マーケティング責任者

BNPパリバ・カーディフは、フランスのBNPパリバ銀行の店舗網向けの商品として、個人向け保険「Solution Prévoyance(ソリューション・プレボイアンス)」を発売しました。

Solution Prévoyanceは、失業や死亡などの予期せぬライフイベントを保障します。お客さまは、個別の診断結果やニーズに合ったさまざまなソリューションと、保険のご契約プランの両方にアクセスが可能で、より

広範な理解のもと、個々の状況に応じて必要な保障を追加できます。

この顧客体験はフルデジタル化されているため、保険のアドバイザーは購入プロセスを迅速に完了でき、お客さまとアドバイザーの双方にとってメリットとなります。

発売からわずか数か月で、Solution Prévoyanceはすでに3万人以上の契約者を獲得し、NPSは54を獲得しています。

フランス

製品保証により、 モバイルデバイスの 寿命を延伸する

BNPパリバ・カーディフは、競争の激しい携帯電話やタブレット市場において、パートナー企業がお客さまのロイヤルティを継続的に獲得し、製品寿命を延伸するために新たなモバイルデバイス保証を開発しました。

革新的な保証と自動請求管理

この保証は、社会における環境問題に対する意識の高まりを反映したもので、電子機器の交換を奨励する代わりに、その寿命を最大化するように設計されています。BNPパリバ・カーディフは、パートナー企業であるOrangeと緊密に連携し、バッテリー容量が80%を下回るとすぐに無料で交換できる「故障」と「バッテリー」の2種類の新たな保証プランを導入しました。これら2つのプランは、2024年2月以降の新規のお客さまに自動的に提案されています。

迅速でスマートな請求管理

AIの活用により、10件の請求のうち4件がわずか数秒で処理されるようになり、修理が迅速化され、手続きが簡素化されました。お客さまは担当者と直接対話することもできます。さらに、盗難に備えて、24時間以内に交換用の携帯電話が提供されるため、安心感が高まります。

AIにより
10件中4件の
請求がわずか数秒で処理される

パートナー企業にとっての 競争優位性

これらのイノベーションにより、Orangeはこれまで以上に要求の高いお客さまの期待に応えることで、ロイヤルティを高め、市場でのリーダーシップを確固たるものにすることができました。

日本

パートナー企業向けに革新的な オンライントレーニングツールを提供



日本におけるBNPパリバ・カーディフは、60を超えるパートナー企業の行員向けに、営業支援のスキルアップを目的とした革新的なツールを開発しました。このフルオンラインのトレーニングソリューションでは、対話型の講義やクイズ、ロールプレイングが提供されており、保険商品の複雑な内容を学び、習熟することができます。

団信チューターボット(CPI TutorBot)は、そのダイナミックでアクセスが容易な形式と、AIサービスをプラグインした機能により、従来の行員向けトレーニングに革命をもたらしています。直感的なインターフェースを備えたこのツールにより、学習者は従来のトレーニングアプローチでは難しかった“保険のチューター”との双方向のやりとりがいつでも、どこからでも可能になりました。

このトレーニングツールには、クイズや営業話法などのインタラクティブなトレーニングが組み込まれており、営業担当者がお客さ

まの懸念点を察知し、適切な助言を行い、豊富な商品知識を身につけることで、営業技法を高めることを支援します。調査結果では、パートナー企業におけるこのツールの利用者の約70%が「満足している」と回答しています。これにより顧客体験の向上とともに、疾病保障付き団信への加入率向上も期待されます。

競争の激しい市場において、このツールはBNPパリバ・カーディフがパートナー企業にAIとデジタルサービスを提案するコミットメントの証左でもあり、パートナーシップビジネスにおける重要な要素となっています。団信チューターボットは、パートナーの成長と成功を加速するために価値あるソリューションを提供するというBNPパリバ・カーディフのコミットメントを反映しています。

お客さまにとっては、このイノベーションにより、保険プランに対する理解が深まり、加入プロセス全体を通じた意思決定を効果的にサポートしています。

The BNP Paribas Cardif +

「私たちは、
パートナー企業にとって
重要なデジタル
イノベーターです」



陳 浩

カーディフ損害保険株式会社(日本)
アナリティクス・マネージャー

「私たちは2024年、2つのパートナー企業、50名の行員の皆さまとともに団信チューターボットのパイロットを行いました。

その結果は良好で、パートナー企業の主要なデジタルイノベーターとしての地位を確固たるものにしています。彼らのニーズを理解することで、私たちは常に彼らの競争力を高めるための方法を模索しています。担当者の入れ替わりが激しく、新商品が頻繁に導入されるなど、変化の激しい環境においては、営業担当者のトレーニングにAIを活用することが前進のカギとなります。団信チューターボットのインタラクティブな形式とユーザーフレンドリーなインターフェースは広く認められており、このツールを利用した行員の約80%が、その利便性と有用性を認めています。この成功を礎に、私たちは現在さらなる開発に備え、他のパートナー企業でのパイロットに向けた準備を進めています。」

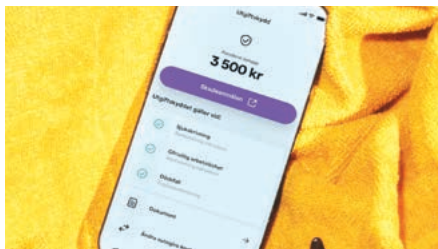
DEEPER INTEGRATION, GREATER FLUIDITY

インテグレーションの深化により、
流動性を高める

BNPパリバ・カードィフは、
**パートナー企業のエコシステムと
完全に統合・連携したソリューション**を提供し、
保険の引受から保険金請求管理に至る
プロセスにおいて、常に最適化された顧客体験を
提供しています。



保険をシームレスに統合し、フルデジタル化された銀行サービスを実現



BNPパリバ・カードィフとの新たな戦略的パートナーシップを通じて、Northmill Bank（ノースミル銀行）は、2025年からスウェーデンとフィンランドで個人向けローン、クレジット、収入保障保険などを、組み込み型保険として提供しています。このフルデジタルのアプローチは、シンプルでカスタマイズされた銀行体験を提供することで、お客さまを経済面でサポートするというNorthmill Bankのビジョンと完全に一致するものです。機動性とイノベーションを基盤とするこのパートナーシップは、BNPパリバ・カードィフ

が開発したプラットフォームとソリューションをNorthmill Bankのデジタルエコシステムに活用することで、将来にわたってお客さまに安心感をご提供します。このコラボレーションは、ヨーロッパで最も急成長しているデジタルバンクの1社であるNorthmill Bankの野心的な成長戦略を完全に補完するものです。

経済リスクを包括的に保護

この保険ソリューションは、失業や病気、また入院、死亡などの重大な経済的リスクを対象に、お客さまが最も困難なときに必要不可欠となる保障を提供します。

お客さまロイヤルティの向上と信用リスクの軽減

Northmill Bankにとって、このパートナーシップは保険を超えた拡がりを見せています。これは、お客さまのエンゲージメントを

高め、信用リスクを軽減するための戦略的な手段です。Northmill Bankは、保険を金融商品に直接組み込み、顧客価値の高い安全な商品を提供することにより、責任ある債権者としての役割も強化しています。

将来を見据えたパートナーシップで成長を加速

このコラボレーションは、銀行業界の再形成を目指すフィンテック企業にとって重要な属性となる、パートナーの機動性と革新性の双方を浮き彫りにしています。Northmill Bankは、BNPパリバ・カードィフのビジネス実績、ローン保険に関する専門性、および市場への迅速な商品供給能力を評価しました。

両チームは協業して、記録的な速さでスムーズかつ効率的な展開を実現しました。最初の商品プランは2025年1月に発売され、すでにさらなる拡大が予定されています。

プラットフォームを通じたデジタルでの商品販売の変革

BNPパリバ・カードィフは、ラテンアメリカにおける保険販売のデジタルトランスフォーメーションを推進しています。

新たな保険流通プラットフォーム「IDP」は、拡張可能な多国間・多製品ソリューションとして設計されています。エンドツーエンドの保険のライフサイクルを合理化し、パートナーのエコシステムにシームレスに統合される完全モジュール式のアーキテクチャです。

パートナー企業のための拡張性、スピード、効率性

IDPは、Insurance-as-a-Service（サービスとしての保険）への大きな転換を示しており、パートナー企業は以前に比べてわずかな時間で、保険をカスタマイズしたりラインアップに加えたりできます。かつては数か月かかっていた商品化までの期間は、事前に

準備された構成テンプレートと、さまざまな業界向けのAPIパターンの活用により、わずか数週間に短縮されました。

この最先端のインフラは、完全に統合されたデジタル環境下で、販売前のプロセスから販売、そしてアフターセールスサポートや請求管理に至るまでのすべてのフェーズをカバーしており、リアルタイムでの保険販売を可能にします。IDPは、複雑さを排除することで、商品の展開を加速し、運用コストを大幅に削減します。これは技術的に非常に大きなブレイクスルーです。

シームレスな統合

IDPはすでに効率性の大幅な向上を実証しています。コロンビアでのパイロットでは、現地のITシステムとの統合に成功し、将来の展開に向けたシームレスな移行を確保し

ました。またIDPの組み込み型の監視ダッシュボードにより、パートナー企業は、販売実績や請求処理、またポートフォリオ管理に関する実用的なインサイトをリアルタイムで得ることができます。これにより、パートナー企業はカスタマージャーニーを最適化し、保険の継続率を高めるだけでなく、規制コンプライアンスを強化することもできます。

保険販売のワンストップデジタルソリューション

コロンビアでのローンチの成功に続き、IDPは現在、メキシコ、チリ、ブラジル、ペルーでの展開を計画しており、ラテンアメリカ地域全体での急速な拡大を目指しています。

チリ

パラメトリック型保険で地震災害を補償

チリのBNPパリバ・カーディフは、革新的なパラメトリック型保険モデルを有する地震保険のパイオニアです。この完全に自動化されたソリューションは、請求プロセスを合理化し、災害補償の新たなベンチマークとなっています。長期にわたる損害査定を必要とする従来の保険契約とは異なり、この保険は事前に定義されたしきい値によって、あらかじめ合意された基準を満たしているかまたは超過した場合に即座に補償されます。この画期的な手法により、チリの何百万もの世帯の人々にとって、保険はより身近で信頼性の高いものになりました。

データ連動するシームレスな保険モデル

保険請求は、リアルタイムでの地震学的データを使用して自動的に発動されます。たとえば、被保険者の半径100km(62マイル)以内で地震がマグニチュード7のしきい値を超えた場合、保険請求を行うことなく、補償プロセスが自動的に有効化されます。保険対象となる地域での地震の大きさに基づき、事前に算出された支払額が支払われ、保険契約者に透明でストレスのない体験を保証します。

自動化は、お客さまのメリットだけでなく、販売パートナーや保険会社の運用コストも大幅に削減可能です。手作業による請求処理をなくすことで効率性を高め、不正リスク

を最小限に抑え、支払いを迅速化します。この積極的なアプローチにより、予測可能性と透明性が確保され、保険契約者はどのような条件下で補償を受ける権利が発生するのかを正確に把握できるため、信頼性も高まります。

保険をより身近で包括的なものにする

チリの100万戸以上の無保険住宅は、従来

型の保険契約の要件を満たしていませんでした。

BNPパリバ・カーディフのパラメトリック型保険は、このギャップを埋め、脆弱なコミュニティに重要な金融セーフティネットを提供しています。安価な月額保険料と、即時の支払いが可能なシンプルな形で、より多くの人々が地震保険を利用できるようになりました。



「チリのBNPパリバ・カーディフでは、チリが世界で最も地震の多い国のひとつであることを考慮してこのイニシアチブを開始しました。その目的は、お客さまが最も必要としているときに迅速で透明性のあるソリューションを提供することです。」

マリア・ニエベス・マルティネス

BNPパリバ・カーディフ(チリ)
アシスタント・マネージャー

中央・東ヨーロッパ

よりスマートな UXデザインによる カスタマージャーニーの 強化

BNPパリバ・カーディフは、2024年、チェコ共和国とスロバキアのErste Bank(エルステ銀行)で2つのイニシアチブを行いました。そのひとつでは、銀行のモバイルアプリケーションのユーザーエクスペリエンス(UX)の強化により、顧客体験が大幅に改善されました。この直感的でアクセスしやすいインターフェースにより、保険の加入が容易になり、その結果、オンラインでのローン保険の加入率は27%から55%に増加しました。

さらに、BNPパリバ・カーディフとErste Bankは、業界で初めて、家族全員を対象としたサイバー保障を内蔵したクレジットカード保険を新たに発表しました。フィッシング、オンライン詐欺、未配達などのリスクを保障することで、デジタルセキュリティへの高まるニーズに対応しています。保険金請求プロセスの簡素化と保障範囲の拡大により、この商品は瞬間に成功を収め、現在では全保険契約の販売額の30%を占めています。

27%から55%に

UXの専門知識による普及率の向上

「BNPパリバ・カーディフとの協業は
スムーズで、実り多いものでした。
彼らの革新的なアイデアと積極的な
ソリューションのおかげで、
Erste Bankの顧客体験を
さらに向上させることができました。」

ダニエラ・ペスコヴァ

チェコ共和国 Erste Bank
取締役(リテールバンキング担当)



ブラジル

クラウドネイティブAPIによる デジタル保険の加速

ブラジルのBNPパリバ・カーディフは、クラウドと次世代APIの展開を通じて、デジタル保険のランドスケープを再構築しています。シームレスで拡張可能、かつ安全性の高いオンライン取引に対する需要の高まりに対応するように設計されたこれらのクラウドネイティブソリューションは、地域全体のパートナー企業のデジタルエコシステムに保険を統合する方法に革命をもたらしています。

パートナー企業の成長と デジタルでの拡販を推進

これらのソリューションにより、BNPパリバ・カーディフはお客さまへの即時の保障提供が可能となり、ストレスなく、統合された販売プロセスへの期待にもお応えします。APIへの移行により、デジタルエンゲージメントが強化され、即時での保険契約の有効化を通じて加入率が向上します。さらに、お客さまはシームレスなエンド

トゥーエンドのデジタルエクスペリエンスの恩恵を受けるとともに、高度なリスク管理により、データ保護やセキュリティも強化されます。現在、3つのパートナー企業がこれらのAPIを使用しており、過去12か月間で約100万人のお客さまの販売を処理することができました。

高性能でシームレスな統合

わずか8か月前にリリースされ、99.5%以上の稼働率を誇るこれらのAPIは、自動トランザクション、リアルタイム監視、高度なアラートシステムをサポートしています。リソース消費を動的に調整する機能により、コスト効率と拡張性が確保され、システムに負担をかけることなく月に100万件以上の処理が可能になります。ブラジルのBNPパリバ・カーディフは、2025年末までに全取引の40%がオンラインで処理されると予測しています。



99.5%

新たなAPIの可用性

100

万件以上

システムに負荷がかからない
月間処理数

GREATER VALUE FOR CUSTOMERS

お客さまにとっての価値を向上

BNPパリバ・カードィフは、ひとりでも多くの人に
保険への扉をひらくという使命に忠実に、
より多様な人々が加入しやすい商品の提供に
取り組んでいます。複雑さを軽減し、
ポジティブインパクトを創出することで、
一人ひとりの真のニーズにお応えし、誰もが
安心して暮らせるための商品をご提供しています。



デジタルサービスエコシステムにより 「予防」と「エンパワメント」の保険モデルへ

ポルトガルのBNPパリバ・カーディフは、従来の保障ベースのモデルから、予防やお客さまの「エンパワメント」に焦点を当てた保険モデルへと移行する革新的なエコシステムを立ち上げました。このシステムは、BNPパリバ・パーソナル・ファイナンスが発行する「Black+」のカード会員の方々向けに提供され、加入後すぐに利用が可能です。追加費用なしで、厳選された一連のデジタルサービスが利用でき、雇用の機会創出と個人の能力開発を後押しします。

このプラットフォームでは、雇用市場での競争力を高め、お客さまの経済面・精神面をサポートするためのサービスを提供しています。例えば、オンライン学習プラットフォーム Courseraでのコース受講や、雇用や税務に関する法的アドバイスの提供、また履歴書作成ツールや求人情報などが含まれます。いつでもどこでもアクセス可能なこのプラットフォームは、お客さまの日常生活において従来の保障範囲を超えた付加価値を提供することで、顧客体験を再定義しています。

お客さまのロイヤルティ強化

こうした広範囲にわたるサービスをお客さまに提供することで、パートナー企業は顧客ロイヤルティの強化や解約率の低減、またブランディング強化を期待できます。世界中で80種類以上のサービスが利用可能なこのプラットフォームは、雇用、健康、モビリティサービスなど、進化するお客さまのニーズにお応えしています。

このサービスは導入初期の時点で、加入率や利用率の高さがすでに明らかになっており、ヨーロッパ市場でのさらなる拡大も予定しています。

ラテンアメリカ全体で進化する お客さまのニーズに対応

この取り組みはBNPパリバ・カーディフが2019年からラテンアメリカで展開している成功事例に基づいたものです。これらのエコシステムは、価値重視のサービスに対する需要の高まりに対応し、お客さまに具体的なメリットを提供しています。現在、ラテンアメリカ全体で560万人以上のお客さまがこのサービスを利用しており、NPSは87.9に達しています。このエコシステムモデルは、保険の価値を高めるだけでなく、顧客維持率、ブランドロイヤルティ、そして全体的な収益性も強化します。

保険業界の変革

これらのエコシステムを統合することで、BNPパリバ・カーディフは、包括的で新しい保険の業界スタンダードを設定しています。

ポルトガルでのこの戦略の拡大は、各地域におけるニーズや要件を満たす有意義で革新的、そして先進的な保険ソリューションを提供するというBNPパリバ・カーディフのコミットメントを再確認するものです。

The BNP Paribas Cardif+

「私たちは、
人々の生活における
保険の役割を
再定義します」



ダニエラ・デル・ ピラル・ゴメス・ エスピノーサ

BNPパリバ・カーディフ(ポルトガル)
エコシステム&エンゲージメント
チームリーダー

「この新しいエコシステムは、お客さまに変革をもたらします。この取り組みにより、お客さまは加入後すぐに、保険の恩恵を享受することができるのです。」

これらのエコシステムは、お客さまとのポジティブなタッチポイントを新たに創出することで、保険に対する認識を変革し、パートナー企業の価値提案を強化します。

BNPパリバ・カーディフとそのパートナーであるBNPパリバ・パーソナル・ファイナンスの専門知識により、私たちは、人々の生活における保険の役割を再定義する、顧客中心の新たなモデルを構築しました。これまでのフィードバックからも、この保険の必要性は明らかです。」



ヨーロッパ

継続的な顧客体験の向上のために 保険を再構築



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一環として、シンプルさ、透明性、収益性を兼ね備えながら、お客さまにより大きな価値をご提供するという長年にわたるコミットメントを追求しています。最終的な目標は、お客さまからのフィードバックとデータの分析に基づき、商品設計を再考し、継続的に改善していくことです。

▶ BNPパリバ・カーディフは、ドイツとスペインをはじめとする欧州の複数の国において、パートナー企業のお客さま向けに分かりやすく積極的な情報発信を行っています。このアプローチにより、保険の契約期間を通じてお客さまとの継続的なコミュニケーションを維持しながら、保険商品の内容をより深く理解していただけるように努めています。例えばイタリアでは、カスタマイズされた動画を視聴することで、お客さまは選択した保障プランをより深く理解することができます。

▶ 特に保険金請求において、顧客体験を簡素化するために、現在では人工知能(AI)を

活用して処理時間を短縮し、運用効率を向上させています。最近では、2024年後半にスペインで導入された失業保障でのスコアリングモデルが挙げられます。

▶ BNPパリバ・カーディフは、より多様なお客さまに保険にご加入いただけるよう、保険の免責条項を最小限とし、より幅広い保障をご提供しています。フランスにおいては、HIV患者や炎症性腸疾患(IBD)の患者の方々を保障の引受対象としたほか、スロバキアにおいても、精神疾患や腰痛などに対する免責条項が撤廃されました。

これらの取り組みは欧州全域で成果を上げており、顧客体験の向上、商品価値の向上、そしてパートナー企業やお客さまからの信頼の向上につながります。

積極的なコミュニケーションにより、現在、イタリア、ポルトガル、スペインにおける請求承諾率の平均は80%を超えています。応答時間も短縮され、2024年の保険金請求時のNPSは、スペインで77、イタリアで75、ドイツで59に達しています。

The BNP Paribas Cardif +

「お客さまを中心に据えて
商品設計を行うことで、
顧客満足度を高める」



マーク・ウェイベル

BNPパリバ・カーディフ
ヨーロッパ・中東・アフリカ地域 副CEO

「保険の変革とは、商品の開発や提供方法をあらためて考え直すことを意味します。私たちは、顧客体験をあらゆる活動の中心に据え、プロセスの簡素化、保障範囲の拡大、そしてお客さまとの積極的なコミュニケーションに取り組んでいます。BNPパリバ・カーディフはこのアプローチを15年前から追求しており、これは私たちのDNAの礎となっています。絶えず変化する社会や法的規制に、より適切に対応できるように体制を構築することで、変革はさらに加速しています。当社のパートナー企業にとって、市場での地位の構築や長期的なブランディング強化を実現するうえで、私たちは欠かせない存在となっています。」

FOCUS

ポーランドにおける変革

ポーランドのBNPパリバ・カーディフでは、法律上の規制要件を満たしつつ、お客さまの期待に応える新たな保障商品を発売し、ローン保険を再定義しました。改訂版のローン保険には、パーキンソン病やアルツハイマー病を含む14の重篤な疾患が追加され、これにより保障範囲が大幅に拡大しました。免責条項の削減や保険金の請求処理が簡素化されたことで、シームレスな顧客体験をご提供しています。さらに、入院の保障範囲がリハビリテーション施設や精神疾患向けの施設にも拡大され、より幅広いお客さまのニーズに対応しています。透明性と理解度をさらに高めるために、すべての文書が明快で分かりやすい言語に書き換えられており、お客さまの理解向上につながっています。

日本

住宅ローン保険に「うつ病」の保障を追加

日本におけるBNPパリバ・カードィフは、国内で初めて住宅ローン保険向けに精神疾患の保険を導入し、認知症やうつ病などへの保障を拡大しました。この取り組みは、特にうつ病や若年性認知症のリスクが高い現役世代のお客さまの、経済的・社会的なニーズに対応することを目的としています。これにより、他社との差別化を図り、新しい顧客層を引き付けながら、責任ある前向きなブランドポジショニングを醸成することができます。

第四北越銀行の住宅ローン顧客向けに提供された日本初となる本商品では、「認知症」と診断されたお客さまに給付金として100万円が支払われます。また「うつ病」などで入院されたお客さまに給付金として10万円がお支払いされるほか、「うつ病」により働けない状態となった場合には、月々のローン返済が通算最大6か月間保障されます。「がん」などの重篤な病気をはじめとするこれまでの保障内容をさらに強化することで、お客さまはより安心して住宅ローンをお借入れいただけます。BNPパリバ・カードィフは、「うつ病」などの保障を住宅ローン保険に新たに追加することで、住宅ローン債務者のための新たな基準を設定し、日本の住宅購入者により幅広く総合的なセーフティネットを提供しています。



フランス

多様性ある社会において連帯を高めるローン保険

フランスのBNPパリバ・カードィフは、予期せぬ困難に直面したご家族のニーズに応えるため、ローン保険「Cardif Libertés Emprunteur（カードィフ・リベルテ・アンプラントール）」に「家族の看護者」および「家族の介護者」向けの保障プランを追加しました。このプランでは、待機期間や控除を設けずに月額2,500ユーロを上限として保障を提供します。「看護者」向けのプランでは、重病の子どもを抱え仕事を休まざるをえない保護者向けに、また「介護者」向けのプランでは、家族が介助なしで日常生活が送れない状態に直面した介護者向けに保障を提供しています。これらのユニークな保障は、約930

万人が家族の看護や介護に従事しているというフランス国内の社会の動向を反映したものです。

またBNPパリバ・カードィフは、HIV患者の保険の加入拡大に向けて大きな一歩を踏み出しました。2024年12月から、治療中のHIV患者で、ウイルス量が検出限界値未満の方々について、追加の保険料や免責条項を定めずにローン保険に加入できるようになりました。これにより10人中9人のHIV患者が保険の引受対象となり、100万ユーロを上限とするローンについて保険契約が可能となりました。

ベルギー&オランダ

安心感を高め、不動産所有へのアクセスを簡素化

BNPパリバ・カードィフは、オランダでの成功実績を受け、2024年に革新的な保険「Suretyships（シュラティシップ）」をベルギーの市場において提供開始しました。

Suretyshipsは住宅売買の際に、購入者と売主の双方に経済的な安心感を提供します。この保険により、住宅購入者は保証金として不動産価格の10%を自己資金で準備する必要がなくなる一方、売主は購入がキャンセルされた場合に補償を受けることができます。この保険は、不動産仲介会社が管理するフルデジタル化された住宅ローンのプロセスに組み込まれています。現在、BNPパリバ・カードィフは、公証人への保証金支払いに代わる選択肢をベルギーで唯一提供しており、競争の激しい住宅販売市場においてパートナー企業に競争優位性をもたらします。この革新的なサービスは、購入者が住宅の売買をキャンセルした場合、購入価格の10%に相当する金額を売主に補償することで、不動産取引に革命をもたらすものです。

この新たな手法の登場により、多額の資金を頭金として支払う必要がなくなるため、住宅購入がより検討しやすくなりました。

「BNPパリバ・カードィフでは、ひとりでも多くの方がローン保険をご利用いただけるよう努めることで、お客さまのライフプラン実現をサポートしています。保険が日常生活において欠かせないなか、特定の疾患については治療手段へのアクセスが十分に普及していない現状もふまえ、医療の進歩を積極的に取り入れ、変革を推進しています。」

シグリッド・モティロン

BNPパリバ・カードィフ（フランス）
医療リスクアナリスト

この冊子はBNPパリバ・カーディフが制作する
「BNP Paribas Cardif – Business Report 2024」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

OFFICE
8, rue du Port
92728 Nanterre
Cedex
France

