

# ソリューションの価値:

保険会社がローコードについて知っておくべきこと



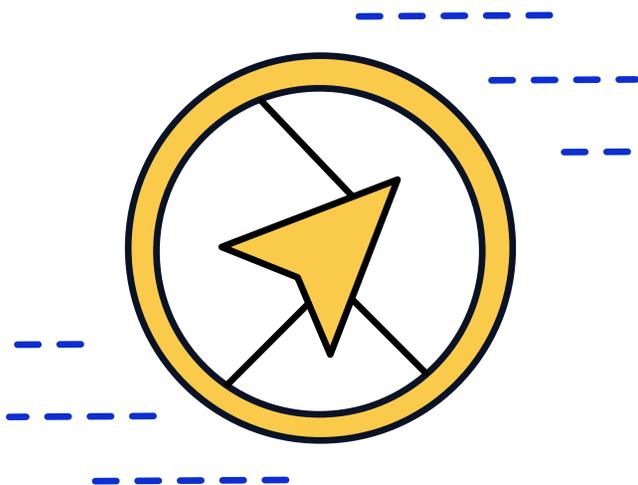
# 目次

03	_____ エグゼクティブ・サマリー	18	_____ 保険会社における ローコード
04	_____ 背景	19	_____ メリット
06	_____ FSI全体に成果をもたらすローコード	20	_____ ユースケース
07	_____ 主要なメリット	23	_____ 潜在的な懸念事項
08	_____ 内製か購入か	24	_____ 保険まとめ
09	_____ スピーディなローコード (想像を上回るスピード)	25	_____ 高まるローコードの価値
11	_____ 思いがけないメリット	26	_____ Mendix について
12	_____ 市民開発		
13	_____ IT/業務チームのコラボレーション		
14	_____ 並存と移行		
15	_____ 潜在的なリスクとソリューション		
16	_____ クラウドのデプロイ		
17	_____ セキュリティ		

# エグゼクティブ・サマリー

ほとんどの保険会社では2020年以前から、デジタル・トランスフォーメーションがロードマップに含まれていました。プロジェクトによっては最優先事項として資金が割り当てられていました。しかしその多くの開発予算はコンプライアンス・プロジェクトや緊急ニーズへの対応によって消費され、デジタル・トランスフォーメーションは現実的な目標ではなくなりました。

パンデミックが発生すると、顧客や企業は一夜にして変化に対応しなければならなくなりました。企業を持続させるためには、デジタル化への取り組みを直ちに優先させる必要があることが明白になったからです。改革に向けたロードマップの策定がビジネスに不可欠になりました。



保険会社ではこうした取り組みを推進するエンジンとしてローコードが急速に普及しています。ローコードはデジタル・トランスフォーメーション、プロセスの自動化、ビジネス・アジリティ、カスタマー・ジャーニーを改善します。Mendixが最近行った調査では、企業がどのようにローコードを使用し、どのような点にビジネス・チャンスや懸念を見出しているかを追究しています。主要なメリットは次のとおりです。

- ✓ ローコードは保険業界が未開発の価値を提供します。これはすでにローコードを使用している組織に対しても同様です。
- ✓ ローコードは具体的なビジネス価値を提供し、期待どおりの成果を上げます。期待を上回る成果を上げることも少なくありません。
- ✓ ローコードは従来の開発と比べてスピード面で大きなメリットをもたらします。COVIDのパンデミックによってローコードはプロセスのデジタル化に役立つことが証明されました。今後のデジタル化には不可欠です。
- ✓ ローコードはクラウド化、モダナイゼーション、リプラットフォーム、クライアント・ジャーニーの統合など、重要なニーズに対応します。
- ✓ 統合は慎重に行う必要があります。プラットフォームに配慮するというより、従来の考え方、レガシー・システム/プロセス、政府規制に配慮する必要があります。

# 背景

2021年9月、MendixはMomentiveと契約し、金融サービス・保険 (FSI) 業界におけるローコードの現状についてグローバルな調査を実施しました。この調査の目的は、ローコードに対する業界の見解、使用状況、潜在的な懸念事項の詳細を明らかにすることでした。

全世界を対象としたこの調査の回答者は合計1,414名です。



すべての回答者は組織のSaaSに関する唯一の意思決定者、主要関係者、または責任者です。事業/製品ライン、データ/解析、デジタル/イノベーション、財務、HR (人事)、マーケティング、IT、オペレーション、リスク/コンプライアンス/監査、営業のいずれかに所属しています。

回答者の企業規模は、グローバル社員数500人未満から2万人以上と幅広いものでした。

すべての回答者はローコードに関する何かしらの知識を持っています。多くの回答者は1社以上のローコード・プラットフォーム・プロバイダーからローコード・ソリューションを展開している組織で働いています。

ローコード/ノー  
コード・プラット  
フォームについてど  
のくらいの知識を  
お持ちですか？

35% よく知っている

25% 専門的な知識がある

22% ある程度知っている

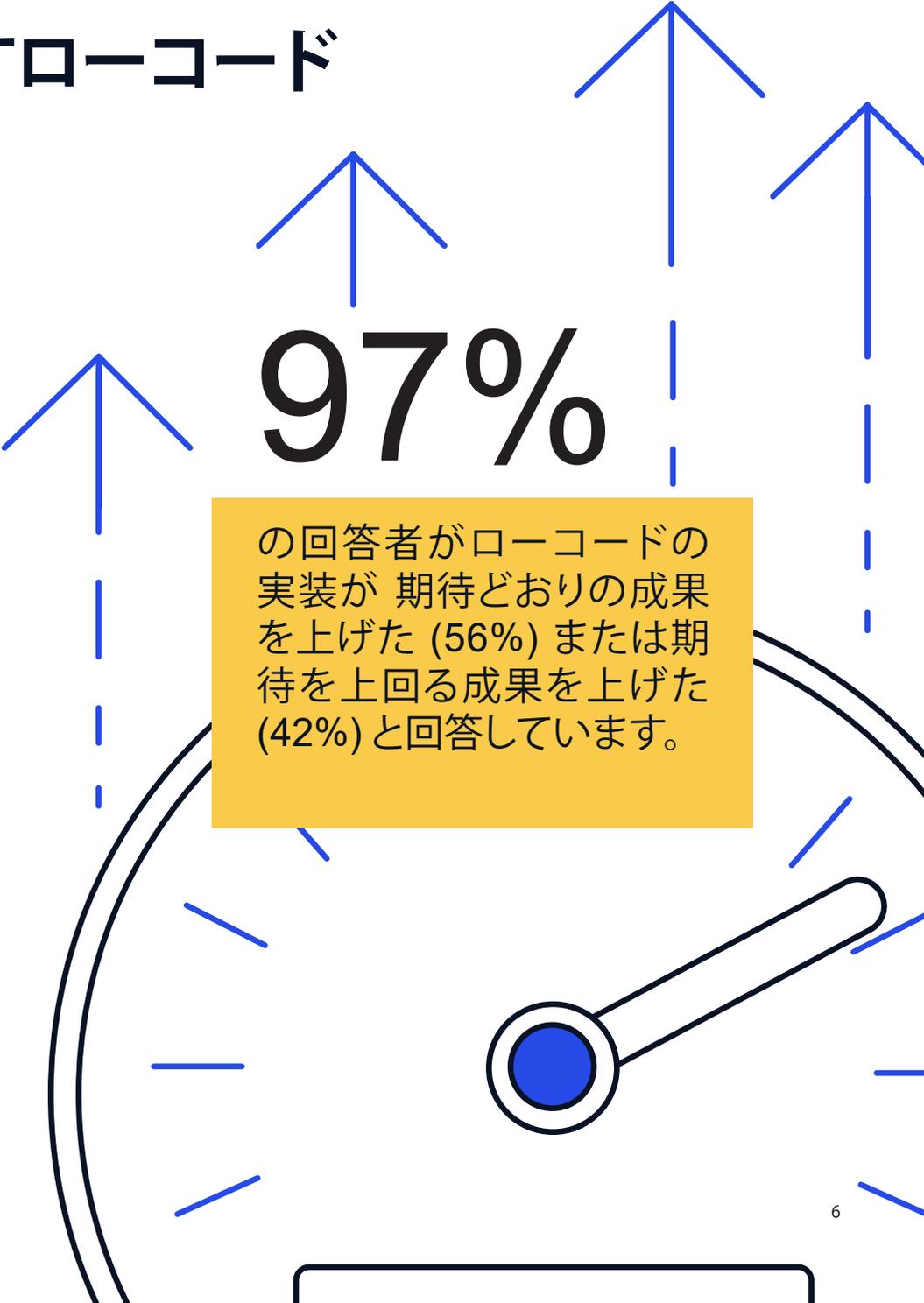
18% 聞いたことがある

# FSI全体に成果をもたらすローコード

多くのFSI組織がデジタル・トランスフォーメーションを推進するためにローコードを使用しているだけでなく、期待以上の成果を上げています。

ローコード/ノーコード  
を実装して期待どおりの  
成果が上がりましたか？

この数字には目を見張るものがありますが、データを掘り下げるとさらに説得力のある事実が見えてきます。ローコードの展開がFSI組織にもたらすメリットは1つだけではありません。複数あります。



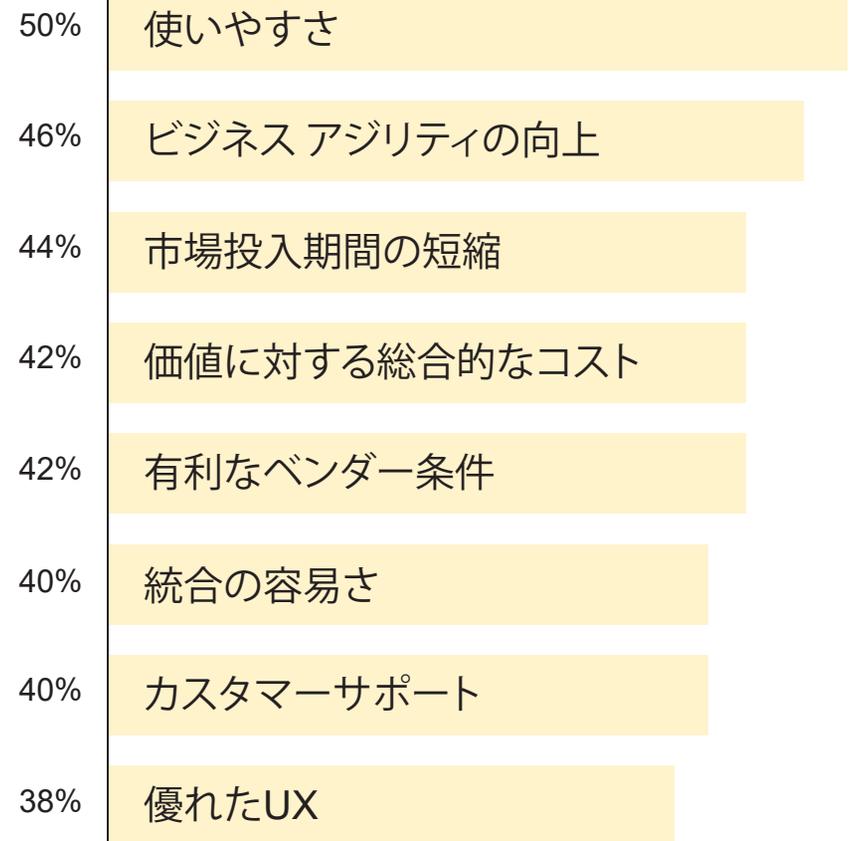
97%

の回答者がローコードの実装が期待どおりの成果を上げた (56%) または期待を上回る成果を上げた (42%) と回答しています。

# 主要なメリット

回答者が主要なメリットとして挙げたのは、使いやすさ、ビジネス・アジリティの向上、市場投入期間の短縮でした。言い換えれば、**ローコード・ユーザーはより少ないリソースでより速くソリューションを展開し、今後のビジネス・チャンスを拡大しています**。ローコードは組織の改革と革新的なマインドセットを推進する重要な触媒となります。

ローコード/ノーコードが期待を上回った理由は次のうちどれに当てはまりますか？ (当てはまるものをすべて選択してください)

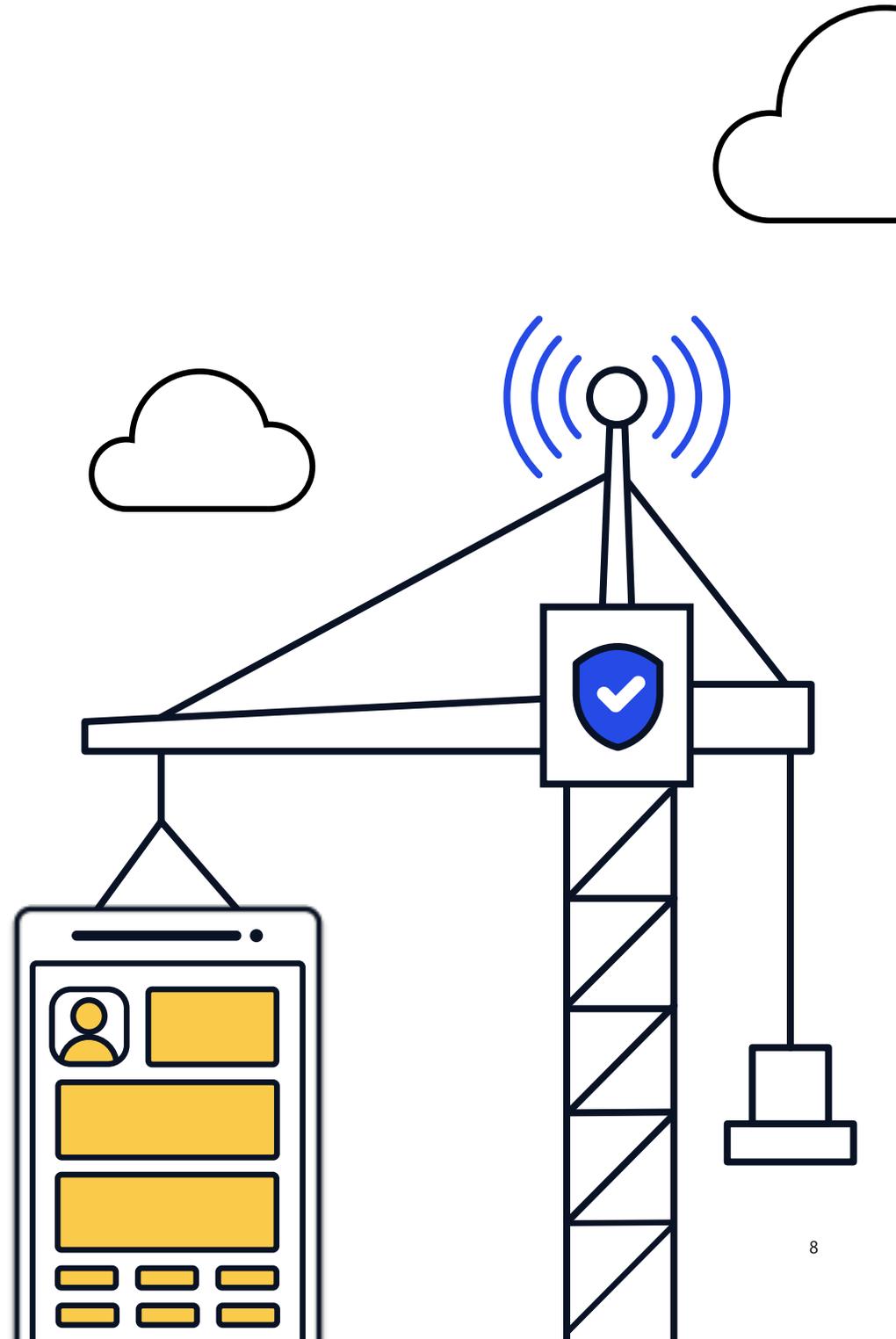


# 内製か購入か

多くの組織が商用オフザシェルフ (COTS) ソリューションを使用している理由としては、これらのソリューションが業界標準であること、ほかに実行可能な技術ソリューションがないと考えられていること、手頃な価格の代替ソリューションがないと考えられていることが挙げられます。ローコードは実行可能な代替ソリューションですが、COTSのすべての標準条件を満たしていない場合でも、組織は同じレベルの成果を上げることができるのでしょうか。

調査回答者の97%はそのように考えており、デジタル化の取り組み/管理に成功しています。

ある銀行では、ローコードを使用することで、開発期間を30か月間からたったの8か月間に短縮しました。さらに各種システムを統合して、処理時間を80%削減しています。ローコード・ソリューションの展開に要したリソースは、従来の開発を行う場合と比べて3分の1で済みました。このような成果は、ローコードを使用して構築を行っている組織では何度も繰り返し実現されています。



# スピーディなローコード (想像を上回るスピード)

世界の多くがオンライン・ファーストに移行したとき、モダナイゼーションとデジタル化は「あったらいいもの」ではなく「なくてはならないもの」に変わりました。開発サイクルは数か月間/数年間から数日間/数週間間へと短縮する必要がありました。

ローコード・プラットフォームは展開を加速させる手段として位置付けられており、調査回答者もこれに同意しています。

回答者の61%は、従来の開発に比べてローコードは展開期間を30%短縮させると考えています。



どちらかというと、このデータポイントは ローコードのスピードを過小評価しています。最近の記事によると、ローコードは開発速度を最大90%高めることが示されています。これは単なる理論上の話ではありません。ローコードを使用する 組織では、大幅な時間短縮を何度も繰り返し実現しています。すでにローコードを使用している組織も、効率性を継続的に高めることができます。

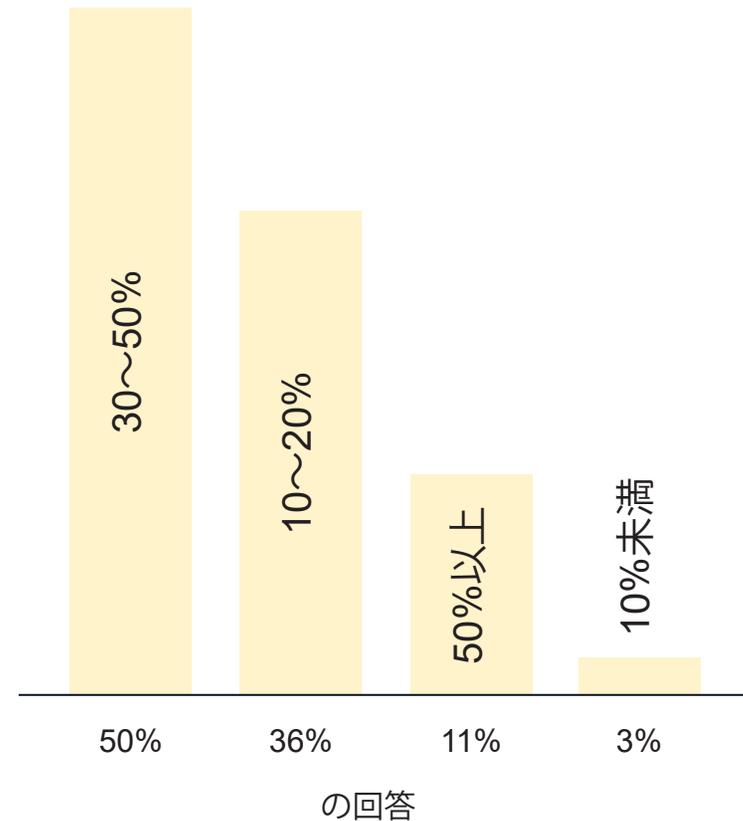
開発スピードが高まると必要なリソース (人員と費用) が低減されるため、ローコードを使用する組織は同じ手段を 使用して時間とコストを削減できます。

この価値を実証する例は数多くあります。Zurich Insuranceでは、最近撮影された写真を使用して、生命保険の見積りを提示する顔認識アプリを構築/展開しました。Zurichのチームはアジャイルな方法で作業を進めました。1人のプロダクト・オーナー、1人のスクラム・マスター、2人の開発者を割り当て、4つのデモに参加し、すばやく反復処理を行って、実用的なアプリケーションを構築しました。最終的にフロントエンドの作成期間はわずか4日間、総開発期間はたったの7日間でした。このアプリは最初の1年間で6万3,000以上の画像を処理しました。

ローコードに切り替える前、SAGA Healthcareに提示された構築期間は3年間、予算は 1200万ユーロでした。6か月後、同社はローコードで開発したソリューションを25万ユーロで一般に展開しています。

世界は2020年以前のスピードに戻っていません。逆に変化のスピードはますます加速していくでしょう。局地的な出来事、緊急事態の拡大、ビジネスや市場の混乱が予測される中、組織は迅速に対応する必要があります。ローコードはまさにそれを可能にし、組織をサポートします。

## ローコード/ノーコード・プラットフォームはアプリケーションの開発速度を平均でどのくらい向上させると思われますか？



# 思いがけないメリット

コスト削減、アジリティの向上、開発の加速化は、ローコードを使用することで組織が得られる明らかなメリットです。一方であまり目立たないかもしれませんが、企業はその他の具体的なメリットにも注目しています。企業によっては開発に直接適用する場合も、文化や社員のエクスペリエンスに取り込む場合もあります。

ローコード/ノーコード・  
プラットフォームのメリッ  
トをランク付けしてくださ  
い。



コストの削減

アプリケーション開発の加速化

ビジネス アジリティ/市場投入期間の短縮

市民開発の拡大

レガシー技術の並存と移行

オムニチャネル・エクスペリエンス/同期

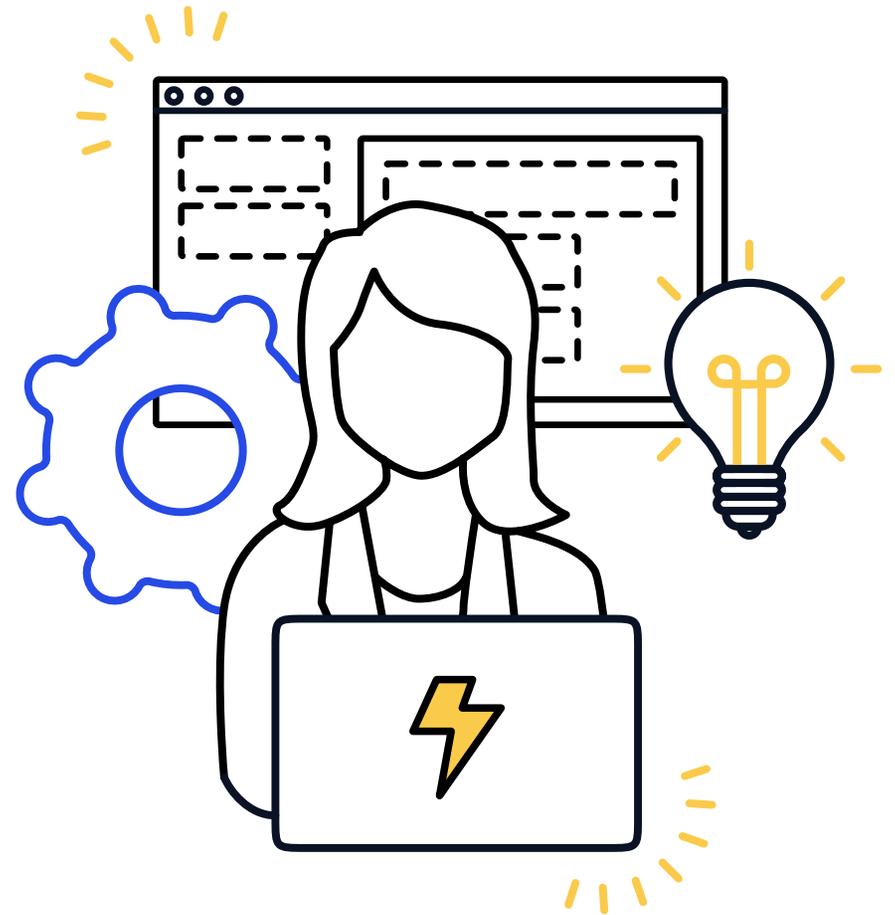
複数のシステム/データソースの統合の容易さ

古いカスタムアプリのクラウド上での書き換え

# 市民開発

Mendixでは市民開発者を「IT技術者が設定(自動化)したガバナンスに準拠しつつ、IT技術者が承認したテクノロジーを使用してアプリケーションの構築を行う、コーディング経験をほとんど持たないビジネス・ユーザー」と定義しています。つまり、従業員は自身の業務に影響する問題を特定してソリューションを構築することができます。最近のGartnerレポートによると、組織の61%がすでに市民開発プログラムを実装しているか、実装を検討しています。組織は市民開発によってITチームと業務チームの生産性を高め、コラボレーションを促進させることができます。

多くのローコード・プラットフォームは、ビジュアルベースのインターフェースを使用してテスト、構築、展開を行えるツールを提供しているため、コーディングは一切必要ありません。これは企業と社員の両方にメリットをもたらします。



# IT/業務チームのコラボレーション

ローコードは開発を大幅に加速させるため、新機能やユーザー・エクスペリエンスを常に構築、テスト、展開できます。これは業務関係者とIT関係者がコラボレーションを行える絶好の機会を提供します。業務チームとITチームで構成された「融合チーム」は、連携して計画を作成し、構築を行い、成果を祝うことができます。

この手法を使用したZurich Insuranceは、発想からプロトタイプを作成、ソリューションの稼働に至るまでを数週間で完了しました。ある顧客は自動車事故を報告するためのモバイル・アプリケーションを要望しました。社用車の運転手が事故を起こした場合、報告が大幅に遅れることが少なくなかったからです。企業と顧客からの情報に基づき、DevOpsチームはプロトタイプのアプリケーションをわずか90分で完成させ、その数週間後にアプリを稼働させました。



# 並存と移行

並存と移行は基幹システムを維持しつつ、UXを一新させるという手法です。並存と移行というコンセプトは新しいものではありません。レガシー・インフラとレガシー・システムが乱立する中、組織はこのコンセプトについて何年間も議論してきました。

各種システムを一新/刷新してすばやく価値を実現する方が、長期間かけて置き換えていくよりも理にかなっていることが少なくありません。例えば、レガシー・アプリケーション向けに新しいウェブ/モバイル・エクスペリエンスを構築する、複数のシステム/プロセスを統合してカスタマー・ジャーニーを連携させる、プロトタイプ/MVP機能を加速化するなどが挙げられます。

Erie Insuranceは、競合他社に遅れを取らないようにするため、顧客対応のネイティブ・モバイルアプリを増やす必要があると判断しました。しかしErieはレガシー・システムが原因でこれを容易に実現できませんでした。Erieは現在のアーキテクチャ上に「エクスペリエンス層」としてローコードを使用しました。Erieの基幹システム関連の操作、情報の取得、情報の書き込みが必要になった場合は、ローコード・アプリ経由でこれらの処理を行うことができます。





# 潜在的なリスク とソリューション

現在の状況では組織が革新的なソリューションを考える必要があります。一方、新しいプラットフォームを統合するという手法はリスクを招く可能性もあります。金融サービス・保険業界では、ローコードに関する懸念事項が、クラウドのデプロイとセキュリティという2点に集約されています。



# クラウドのデプロイ

クラウドのデプロイでは3つの主要な懸念事項が明らかになっています。**オンプレミスのレガシー・システムとの統合 (48%)、特定のプロバイダーによるサポートの欠如 (31%)、データ所在地 (18%)**です。既存のインフラを考慮すると、このような懸念は完全に理にかなっていませんが、ローコード・プラットフォームはここでも価値を提供します。

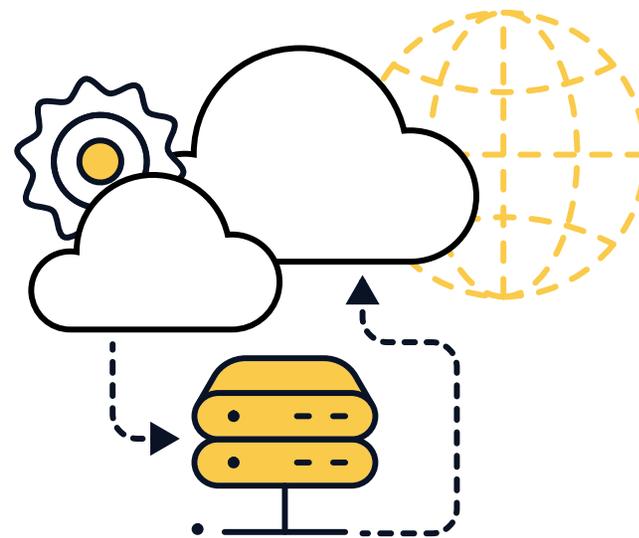
多くのローコード・プラットフォームは、IBM、SAP、Microsoft、AWS (Amazon Web Services)、Googleなど、パブリック・クラウド・プロバイダーに接続します。大手プロバイダーによっては、ハイブリッド・クラウドを展開することも、オンプレミスに展開することもできます。

グローバル化が進む中、ローコード・プロバイダーはデータ所在地といった重要な懸念にも対応する必要があります。多くのプロバイダーはクラウド・サービスを使用してこの問題に対処し、顧客がデータ所在地を決定できるようにしています。

従来の考え方を積極的に打破しようとするリーダーには、無限の可能性が広がっています。

オペレーションのパブリック・クラウドへの移行を決定した2つの大手銀行、RabobankとABN AMROは、カスタマー・ジャーニーにおいて大きな成果を上げました。Rabobankは50万人の顧客を対象に180億ユーロを管理する完全統合型オンライン・ポータルをわずか数か月間で構築し、ITコストを50%削減しました。ABN AMROは200種類以上のエンドユーザー・ソリューションを展開しています。

大手プロバイダーは展開に関するこれらの懸念事項を念頭に置いて取り組みを行い、あらゆる不測の事態に対応できるよう万全の体制を整えています。



# セキュリティ

調査回答者はその他の主要な懸念事項としてデータ/プロセス/組織の安全性の維持を挙げています。主要なリスクとして挙げられたのは、政府規制 (40%) と国内政策 (38%) の2つでした。

政府規制については、ドイツとイギリスの回答者の割合が他の地域と比べて平均で9~11ポイント上回っており、現在の規制制度の影響力を示唆しています。所在地を問わず、ローコード・プロバイダーは地域のニーズを満たし、期待を超えることを求められます。大手プロバイダーはセキュリティを優先させる必要があります。コンプライアンスに真剣に取り組まないプロバイダーは、顧客に深刻なリスクをもたらす可能性があるからです。

国内政策については、社員数5,000人未満の銀行では、規模の大きい銀行と比べて懸念を示す割合が20%高くなっています。このような企業はセキュリティ担当者が少ないため、セキュリティ担当者は運用面についても考慮する必要があります。ローコードが提供するコンプライアンス機能について 組織は単純に気付いていない場合があります。

ローコード・プラットフォームを統合することで、セキュリティの管理を容易にし、ローコードの提案にさらなる付加価値を追加できます。



ローコード・プロバイダーは常に未来を考えているため、ローコードは革新的に考えることを可能にします。



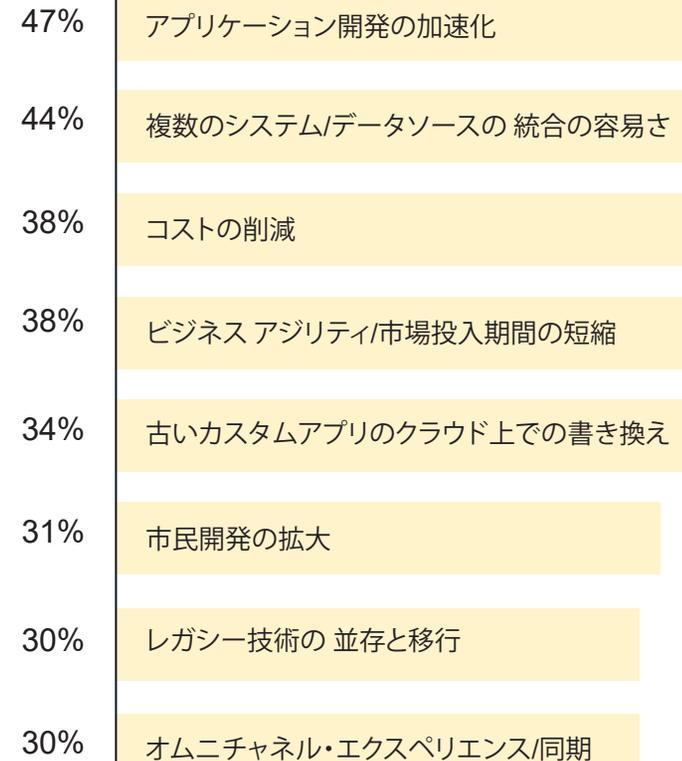
# メリット

保険会社はローコードの主要なメリットとしてアプリケーション開発の加速化と統合の容易さの2つを挙げており、コストの削減と一般的なビジネス・アジリティがこれに続きます。

興味深いことに、ローコードのスピードが従来の開発よりも30～50%以上高いという回答は55%に留まっています。調査全体では61%に上っています。保険業界では他の業界ほどローコードが浸透していないのかもしれませんが。

Forresterの最近のレポート「[Future of Insurance](#)」では、よりアジャイルで顧客中心の手法が保険会社には不可欠だと指摘しています。これにはスピードが求められます。調査結果とForresterのレポートを比較すると、ローコードを積極的に採用する保険会社には、競合の機会がより多いことは明らかです。

**ローコード/ノーコード・プラットフォームの3つの主要なメリットは何だと思えますか？**



# ユースケース

保険会社のユースケースとして最も多く挙げられたのは、IT、営業・流通、クレームでした。これらはローコード・プラットフォームの強みと極めて一致しています。

ノーコードの弱みを感じる領域は何かという質問に対し、保険会社は業界固有のニーズに関連する領域よりも、マーケティング、営業・流通、財務といった組織的な領域を挙げています。

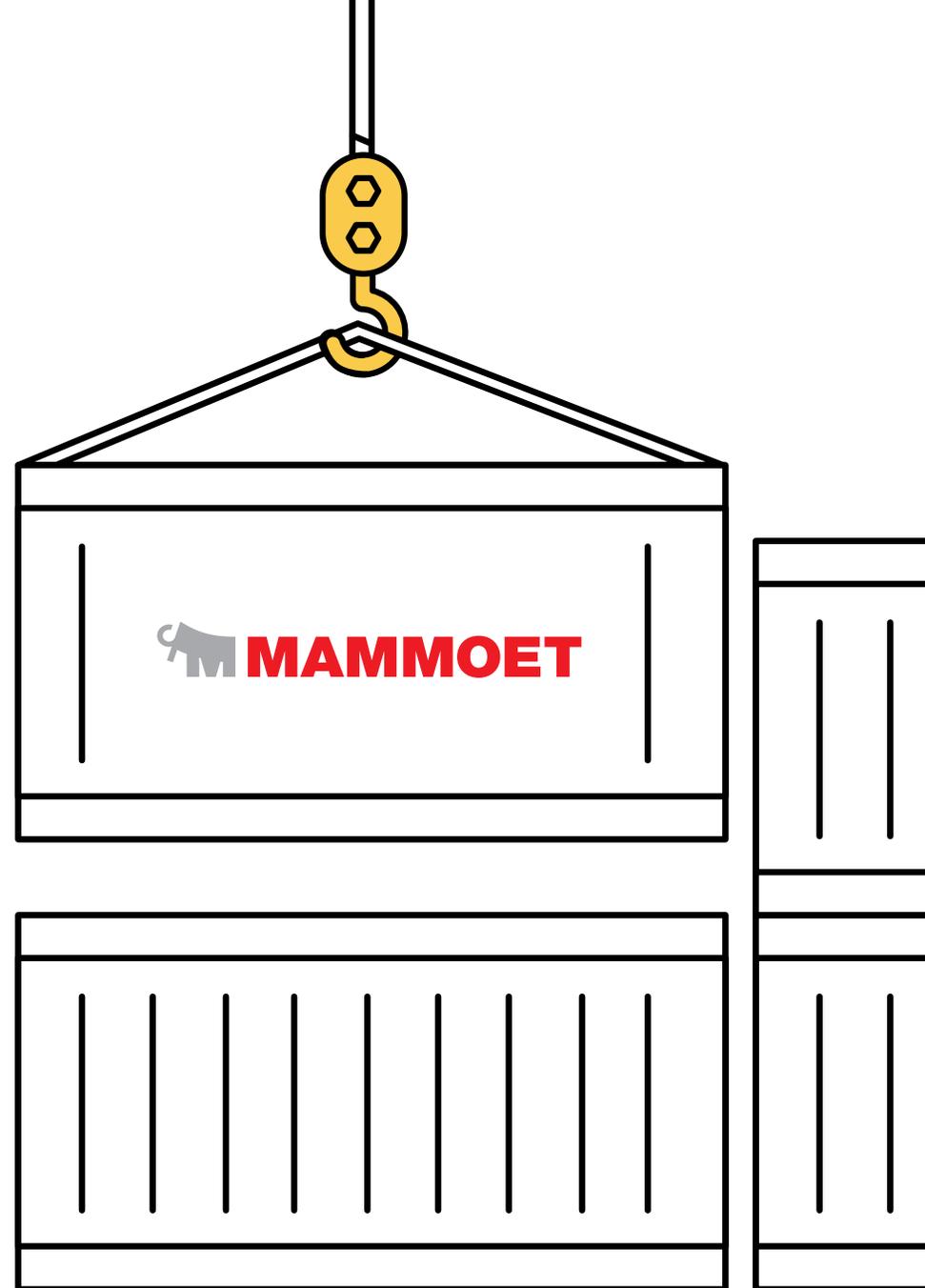
ローコード/ノーコード・プラットフォームに不足しているアプリ・ソリューションはどれですか？



これはローコードを一般的なIT利用向けのプラットフォームとして使用し、ビジネスを自動化したいという希望が表れています。保険会社はローコードを特定の業務に組み込んで経過を観察しつつ、適応範囲を拡大していくこともできます。

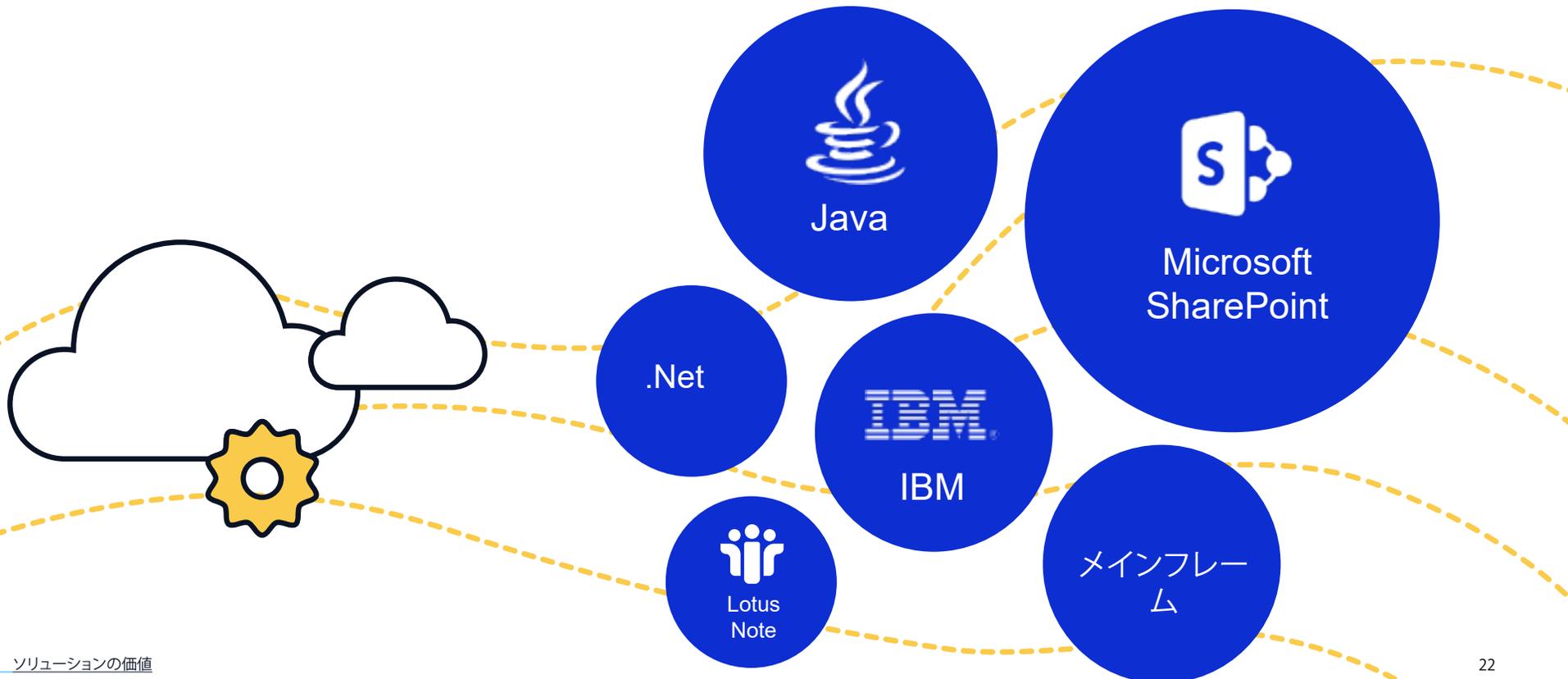
輸送と物流の企業であるMammoetは、ローコードの取り組みを3つのソリューション (タイムシート、プロジェクト・サポート、デジタル作業指示書) を使用して開始しました。これらのソリューションのみで300万ユーロのコスト削減を実現した後、Mammoetは組織全体にローコードを展開しています。ローコードは同社に革新的に考えることを可能にしました。

レガシー・アプリケーションのリプラットフォームは、ローコードのメリットとして5番目に高く評価されています。これは保険会社が多くのレガシー・アプリケーションを使用していることを認識しており、新しい手法やソリューションに対する要望が高まっていることを示しています。



カスタムのレガシーアプリをローコード/ノーコード・プラットフォームを使用してクラウド上で書き換えるとしたら、次のどれを選びますか？

カスタムのJavaアプリケーションが最も多く選ばれ、メインフレーム、SharePoint、IBMがこれに続きました。リプラットフォームはローコードの絶好のユースケースです。複数のローコード・アプリやカスタマー・ジャーニーのモジュール/コンポーネントのセキュリティ、パフォーマンス、保守性、再利用性を向上させることができるからです。

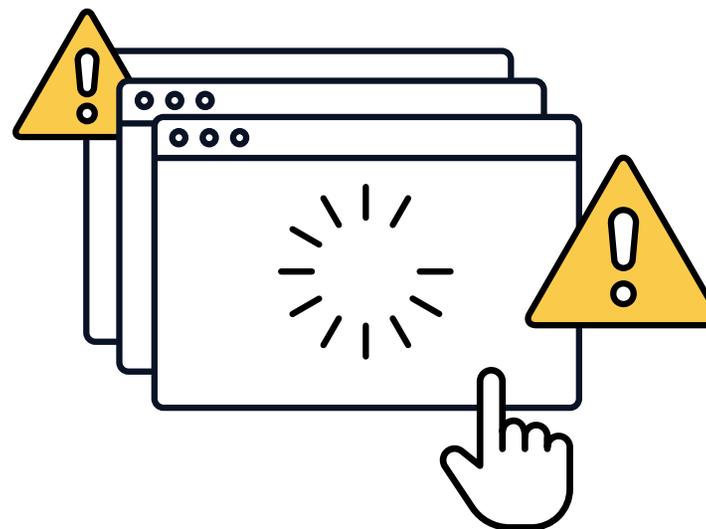


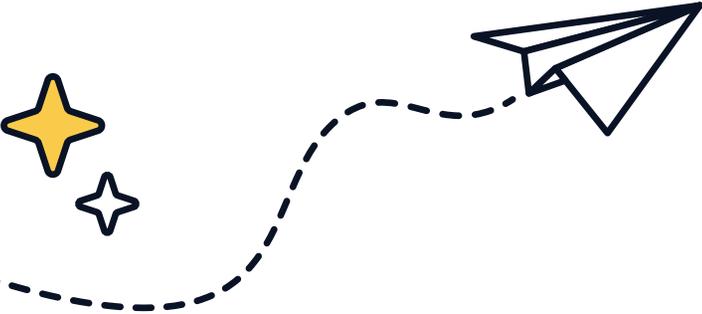
# 潜在的な懸念事項

保険会社の最大の関心事は統合であり、回答者の42%が指摘しています。興味深いことに、保険会社もローコードの最大のメリットの1つは統合の容易さと考えています。その理由の1つとして、ローコード・プラットフォームはクライアント・ジャーニーやエクスペリエンスの統合を管理しやすくする一方、レガシー思考、既存の契約、ベンダーのスピード、サポートの課題といった問題は、ローコード・プラットフォームだけでは解決できない点が挙げられます。

しかし多くの組織はこれらの課題を乗り越えてきました。MS Amlinは、ローコードを活用して多層的なエンドツーエンドの保険ソリューションを構築した保険会社です。同社は選択した基幹システム上にローコード・アプリとマイクロサービスの層を構築し、新製品の設定、引受、クレーム処理といった社内プロセスを処理しています。さらにその上には、セルフサービス・ポータルのようなエンドユーザー・アプリケーション向けの層が構築されています。

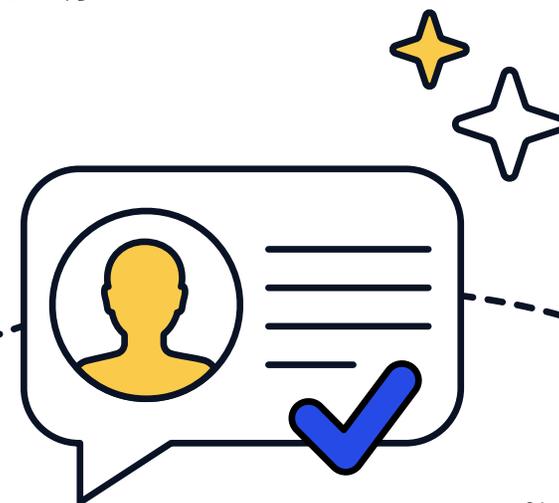
保険会社はローコード・プラットフォームを使用する際のセキュリティ/リスクについても懸念しており、2つの主要な懸念事項は政府規制 (44%) と国内政策 (23%) でした。多くの場合、企業がどのようにポリシーやプロセスを規制に準拠させるかは国内政策によって決まります。





# 保険 まとめ

保険会社がローコードを使用して改善したいと考えていることは、リプラットフォーム、スピーディーな開発など、大手プロバイダーが日々行っていることと同じです。これは多くの保険会社が、ローコードによって希望の成果を上げている理由の1つを明らかにしています。しかしデータを見ると、新たな機能を積極的に模索している保険会社は、ローコードを使用してさらなる価値と競争上の優位性を確保できることも明らかです。



# 高まるローコードの価値

このデータは保険会社のデジタル・トランスフォーメーションとオペレーションにおいて、ローコード・プラットフォームが大きな役割を果たしていることを明らかにしています。組織は少なくともローコードの統合を検討する必要があります。競合他社はすでに取り組みを始めており、競争面で不利な状況に置かれる可能性があります。ローコードを展開する領域を検討する際は、以下の点を考慮してください。

**デジタル・トランスフォーメーション戦略にローコードをどのように組み込むかを継続的に評価します。**今日の環境では開発ロードマップが絶えず変化しており、自動化を実施する機会は今も生まれています。

**データ主導型の環境でない場合は特に、レガシーリスクとセキュリティに関する懸念事項に積極的に取り組みます。**何十年にわたり効果があつた戦略は効力を失いつつあります。プロセスのモダナイゼーションに遅れをとらないようにします。

**必要な主要機能を保有し、長期的なパートナーとなりうる安定性を備えた大手ベンダーを選択します。**成功を収めるには、テクノロジー戦略をローコードと連動させて理解することが重要です。「最善」のソリューションをテクノロジー・ポートフォリオ全体に使用すべきか、「画一的」なソリューションを使用すべきかを知ることが重要です。

組織はローコードを使用することで、プロセスの効率化、ユーザー・エクスペリエンスの向上、自動化を通じて、計り知れない価値を引き出し、競争上の優位性を確保できます。ローコードは今後のデジタル・トランスフォーメーションを推進する主要な役割を担うことになるでしょう。

# Mendix について

Mendixはエンタープライズ・ローコード・アプリケーション開発のリーダー企業です。エンタープライズ・ローコード・アプリケーションおよびマルチエクスペリエンス開発に関するGartnerのマジック・クアドラントにおいてリーダーに選出されています。

Mendixプラットフォームの詳細をご覧ください。組織を強力に前進させる方法をご確認いただけます。Mendixプラットフォームのご利用については、Mendix担当者にご相談ください。