

三井住友海上火災保険株式会社

広報部 〒101-8011 東京都千代田区神田駿河台 3-9
TEL: 03-3259-3111(代表)
www.ms-ins.com

2021年10月8日

～高度なデータ分析力でお客さま体験価値向上を実現～
CXマーケティングチームの新設について

MS&ADインシュアランスグループの三井住友海上火災保険株式会社（社長：船曳 真一郎）は、2021年10月に、お客さま体験（CX）の向上を目指し、CXマーケティングチームを新設しました。当社は、お客さまニーズを追求し、商品・サービスの開発や新たな販売プロセスの構築を通じて、さらなるお客さまロイヤルティの向上を目指します。

1. 背景

社会・企業のデジタルトランスフォーメーション推進やライフスタイルのデジタルシフトが急速に進展する中、デジタル技術やデータを活用したお客さま体験価値の向上が、企業の持続的成長のためにより一層重要となります。

当社は、Ristech（リステック）※を通じて、さまざまなデータを活用した付加価値の高いサービスを提供していますが、さらなるお客さまの利便性向上に資する商品・サービスの開発に向け、お客さまデータの収集・分析に基づいたデータドリブンなマーケティングを推進する組織を新設しました。

※「Risk」と「Technology」を掛け合わせた造語です。リスクに関する知見や業界知識・最新技術のノウハウをもとにビッグデータ分析を活用し、企業の課題解決を図るサービスです。

2. 新設部署の概要

新設部署名	役割
経営企画部 CXマーケティングチーム	<ul style="list-style-type: none">▶ データマーケティング戦略の企画・立案▶ 社内データとWeb（オフィシャルWebサイト、SNS等）、AIを搭載した代理店営業支援システム「MS1 Brain」等で取得した社外データの統合・可視化・分析およびお客さま体験に関わる重要指標の測定▶ データの分析、重要指標の測定に基づく社内業務支援（保険商品・サービス開発、販売プロセス等）

以上