

2025年12月16日

## 「D X 計画の策定について」

肥後商事株式会社は、これまで培った地域のお客様とのつながりをデジタルの力で進化させ、お客様の暮らしと安心を支える総合リスクマネジメント企業への成長を目指し、このたび「D X 計画」を策定いたしましたので、お知らせいたします。

以 上

《本件に関するお問い合わせ》

肥後商事株式会社

担当 佐藤

電話 096-351-3322

# 肥後商事株式会社 D X計画

2025年12月16日



01

**代表者メッセージ**

02

**D X計画の全体像**

03

**D Xビジョン**

04

**D X戦略**

05

**人材・I T環境整備**

06

**D X推進体制**

07

**指標**

## 01 代表者メッセージ

当社はふるさと熊本に根差した保険代理店として、76年にわたりお客様の暮らしと安心を支えるお手伝いを続けてまいりました。地域の皆さまとのつながりこそが私たちの最も大切な財産であり、これまでの歩みを支えてくださった皆さまに心より感謝申し上げます。

来年4月には熊本地震から丸十年を迎えます。復興を進める中で、地域の絆や安心の価値を改めて強く実感いたしました。同時に、社会や生活環境は大きく変化し、とりわけデジタル技術の進展はお客様との関わり方そのものを大きく変えつつあります。こうした変化を確かな前進につなげるため、私たちはDXを積極的に活用し、お客様とのつながりをこれまで以上に強固なものにしていく決意です。

DXは単なるデジタル化ではなく、対面で築いてきた信頼を大切にしながら、データとテクノロジーを活用し、お客さま一人ひとりに最適なリスクマネジメントサービスをご提供するための変革です。DXに取り組むことで、お客様接点拡大やお客様体験価値向上、情報共有の高度化を進め、より質の高いご提案を実現してまいります。

そうして私たちは、従来の「保険代理店」という枠を超え、リスクの未然防止から事後対応までを伴走する「総合リスクマネジメント企業」へと進化していきます。これからも地域のお客様に最も身近で最も信頼されるパートナーであり続けるため、挑戦を続けてまいります。



2025年12月16日

肥後商事株式会社  
代表取締役社長

岩立康也

### パーパス

人と地域の安心を守り、未来への挑戦を支え続ける

### 企業理念

- 1.お客様第一主義に徹し、最適のリスクマネジメントサービスを提供します
- 2.地域の暮らしと安心を支えることで持続可能な社会の発展に貢献します
- 3.誠実さと創意工夫で未来にチャレンジする活気あふれる企業文化を確立します

### D X計画

地域のお客様とのつながりをデジタルで進化させ、お客様の暮らしと安心を支える総合リスクマネジメント企業へ成長します

デジタル技術を活用したビジネスモデルの方向性

- デジタル技術とデータを活用したお客様価値向上
- デジタルを活用した業務改革による生産性向上

#### 戦略 1

お客様  
接点拡大

#### 戦略 2

お客様  
体験価値向上

#### 戦略 3

業務・顧客管理の  
一元化と可視化に  
よる経営品質向上

#### 戦略 4

業務改革と  
バーバレス化

#### 戦略 5

D Xによる働き方  
改革で実現する  
エンゲージメント向上

#### D X人材開発の施策

- I T関連資格の取得
- 外部企業との連携によるノウハウの蓄積
- I T人材の積極採用

#### I T環境整備の施策

- 個人情報管理の強化
- サイバーセキュリティの強化
- 業務のモバイル端末活用高度化

デジタル・イノベーション委員会

D Xビジョン  
(目指す姿)

D X戦略

人材・I T環境整備

D X推進体制

地域のお客様とのつながりをデジタルで進化させ、  
お客様の暮らしと安心を支える  
総合リスクマネジメント企業へ成長します

## デジタル技術を活用したビジネスモデルの方向性

### ■ デジタル技術とデータを活用したお客様価値向上

戦略1 お客様接点拡大

戦略2 お客様体験価値向上

戦略3 業務・顧客管理の一元化と可視化による経営品質向上

### ■ デジタルを活用した業務改革による生産性向上

戦略4 業務改革とペーパーレス化

戦略5 DXによる働き方改革で実現するエンゲージメント向上

04  
D X戦略① オンライン面談等  
非対面体制整備

オンライン面談等を活用することで、時間・場所にとらわれない相談環境をご提供します。それによりお客様とのつながりを進化させ、更なるお客様満足度向上につなげます。

② デジタルチャネル活用  
(ご相談・事故受付)

デジタルチャネルを活用し、いつでも気軽にご相談や事故連絡をいただける環境を向上させます。それにより当社や保険会社の迅速かつタイムリーなレスポンスを実践します。

③ 保険会社アプリの  
お客様活用促進

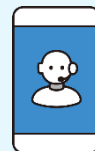
保険会社マイページやアプリのお客様活用を促進し、更新・契約内容の確認や各種手続きのオンライン受付などを円滑にさせていただくことで、お客様の利便性と安心を高めます。

04  
D X戦略① 保険比較体験の  
デジタル化

比較表の自動生成等により複数社の補償(保障)内容や保険料の違いを迅速に分かりやすく可視化し、比較・検討しやすい体験をご提供します。それによりお客様が安心して最適な保険を選ぶ環境を実現します

② デジタルチャネル活用  
(WEB申込)

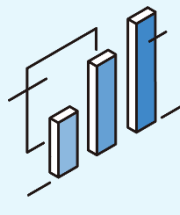
WEB申込を積極的にご提供することで、お客様がいつでも・どこでも・自分のペースで”手続きを完結できるお客様体験を高めます。  
また、その後の事務負担軽減による生産性向上にもつながります。

③ デジタルチャネル活用  
(アフターフォロー)

(非)対面、電話に加え、デジタルチャネルを通じて自動的・継続的なアフターフォローを実践します。  
それによりお客様にタイムリーに必要な情報を届け、安心とつながりを高めます。



### ①情報・プロセスの一元管理・可視化



新CRM・SFA導入により社員各々が個別に管理していた情報・プロセスを一元管理・可視化することで、業務全体の状況をリアルタイムに把握し、行動・対応・処理・保全の品質を高めます。

### ②データ活用によるデータドリブン営業



顧客属性・契約履歴・接点情報を一元管理し、ニーズ予兆や更新・見直し機会をデータから把握します。経験頼りの提案から進化し、データに基づく根拠ある最適提案と継続フォローを実践します。

### ③データと分析に基づく戦略策定



可視化されたデータと分析結果を基に、戦略の立案・見直しを継続的に行う体制を構築します。そして変化するライフステージや事業リスクを的確に捉え、付加価値の高い提案につながる戦略を深化させます。

### ④AIの活用



お客様へのご提案や事故対応、業務効率化などにAIの活用を今後幅広く検討し、お客様価値向上と生産性向上を進化させていきます。

04  
D X戦略

## ①社内イントラの再構築



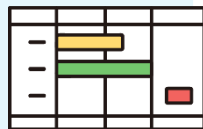
社内業務ポータル活用やファイルの整理を進め、マニュアルや書式を統一・集約します。それにより社員の誰もがタイムリーに必要情報にアクセスできる環境を整え、紙依存を減らし、業務品質を高めます。

## ②帳票の完全電子化



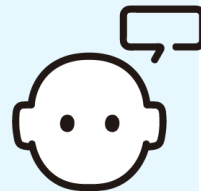
申込書控を含む全ての帳票を電子化することで、紙や転記作業をなくし、事務負担を大幅に削減します。それによりお客様対応に充てられる時間を増やし、より質の高いサービス提供につなげます。

## ③業務フロー改定、業務マニュアル電子化



業務フローを見直し、紙中心の手順を電子化・統一することで、書類作成や管理の負担を大幅に削減します。また、いつでも参照できる電子マニュアルで効率と正確性、共有化を高めます。

## ④R P A導入による定型業務の自動化



保険会社データの取得や満期更改業務などの定型業務をR P A化し、入力・転記・照合等の業務を自動化することで、お客様対応に十分な時間を充てられる体制を構築します。

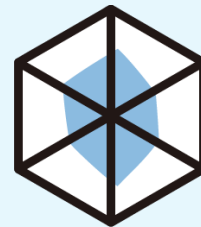
04  
D X戦略

## ①テレワーク体制整備



営業・事務が場所に縛られずに業務を進められる柔軟な働き方を実現します。業務効率や生産性を高めつつ、家庭事情や地域事情にも配慮した安心して働ける環境を作ります。

## ②勤怠管理システム強化



勤怠管理の更なるシステム化により社員の時間管理力を高め、限られた時間で最大限のパフォーマンスを発揮する環境を整えます。それによりメリハリある働き方を根付かせ、社員の心身のゆとりと生産性の向上を両立させます。

## ③社内コミュニケーション向上



社内チャットを活用し、情報共有迅速化と連携力を高めることで、営業・管理部門の相談や連絡が円滑に進む体制を構築します。それにより社員間のコミュニケーションを高め、エンゲージメント向上につなげます。

## ④人事データベースの再構築



社員情報（キャリア、能力、スキル、評価等）をデータ化・一元管理し、最適な育成体制構築やサポートにつなげます。それにより社員の成長実感を高め、エンゲージメント向上につなげます。

## 下記の人材・I T 環境整備によりD X 戦略を推進します

### D X 人材開発の施策

#### I T 人材の育成

- I T 関連資格の取得
  - － I T パスポート
  - － 情報セキュリティマネジメント
- E ラーニング導入によるD X 継続教育
- I T 人材の積極採用

#### 外部企業との連携

- I T ベンダー、保険会社等との連携・協働
- 定期的な情報交換によるノウハウの蓄積

### I T 環境整備の施策

#### セキュリティ対策

- 個人情報管理の強化
- サイバーセキュリティの強化

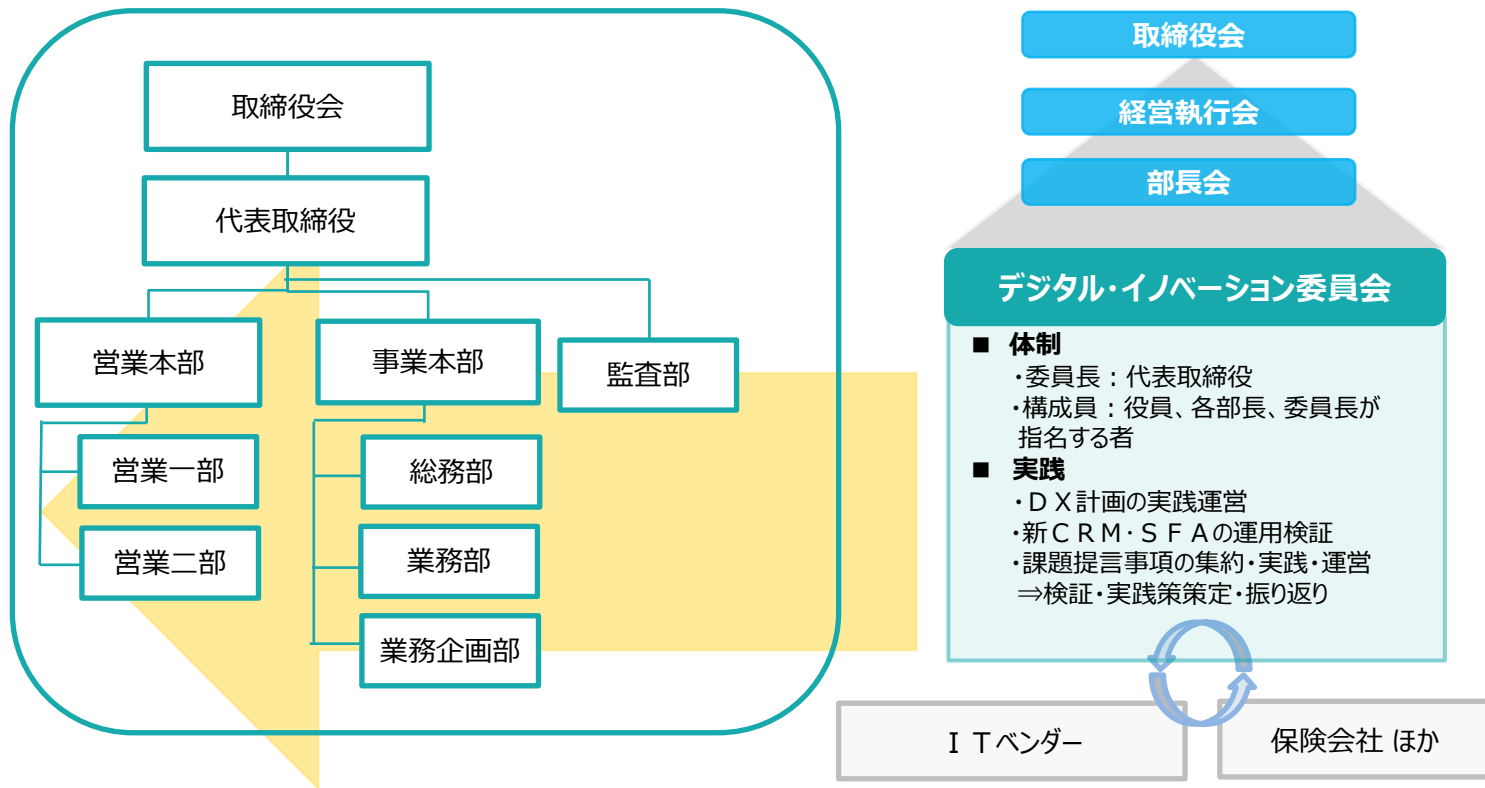
#### システムインフラ整備

- クラウド基盤の整備
- 業務のモバイル端末活用高度化
- 通信環境最適化

## D Xビジョンを実現する体制・運営

デジタル・イノベーション委員会を設置し、各部署が協力して全員態勢でD X推進に取り組みます

### 06 D X推進体制



## 以下の指標によりD X計画の推進状況を管理

### 07 指標 (～2027年度)

#### 戦略①

- オンライン面談件数
- 保険会社マイページ・公式アプリ登録者数

#### 戦略②

- W E B 申込率
- アフターフォロー件数

#### 戦略③

- 顧客情報入力件数
- 新規・多種目提案件数

#### 戦略④

- 紙使用枚数
- 申込書控データ移行件数
- 業務フロー改定件数

#### 戦略⑤

- 平均残業時間
- エンゲージメント調査結果

#### 環境整備・推進体制

- I T 関連資格保有者数
- デジタル活用勉強会開催件数
- 課題・提言対応件数

#### D X 推進指標（平均値）

- 2年後指標：当初評価値 + 1.4