

NTUC INCOME

組織の変化とデジタルイノベーション

AOA セミナー 2016年10月

組織の変化の歴史

2007 – 2010 文化革命

2011 – 2014
オレンジ革命

2015 デジタル革命

若年層顧客を惹きつけ
繋がりをつくる

Incomeの再ブランド化

In tough times
home is the safest place to be

Turn your Dreams into Reality

DreamSaver
SAVINGS PLAN
Short 5-year premium payment term.
Monthly cash benefits after 5 years and protection as you save.

Income
made different

NTUC INCOME
Your Partner for A Better Life

1 Guaranteed monthly benefits¹ after 5 years

2 Earn up to 3.5% p.a.² if you accumulate your cash benefits with us

3 Choice of 8 or 10 years policy term

5 Enjoy protection as you save

Income
made different

Incomeの再ブランド化

再ブランド化

新しい INCOME
同業他社との違い

(オレンジカラー VS
他社のイメージカラー
レッド/ブルー)

 **income**
made different



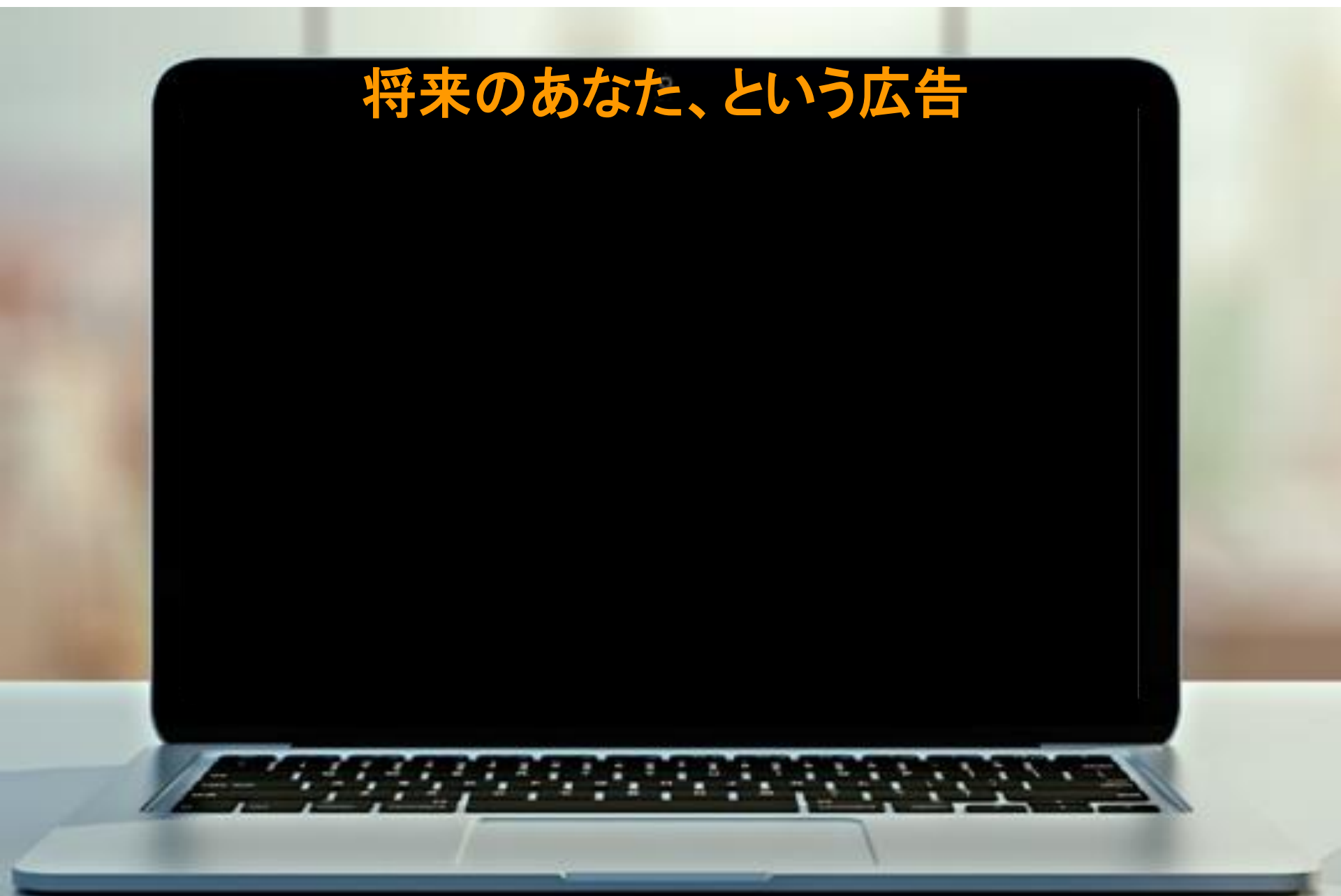
Incomeの再ブランド化

旅行保険の広告



Incomeの再ブランド化

将来のあなた、という広告



Our motor insurance comes with a free Rider.

Insure with NTUC Income and the Orange Force Accident Response Team is at your service.

- Quick response
- On-call 24/7
- Islandwide availability

For accident assistance anytime, anywhere, call the Orange Force at **6789 5000**.

Now that's insurance made different.



NTUC Income保険ご加入者様が事故に遭われた場合、オレンジフォース事故対応チームが承ります。

- 迅速な対応
- 24時間365日受付
- 全国どこでも対応

事故対応は、いつでもどこでもオレンジフォース、**6789 5000**へお電話ください。

違いのある保険サービスをご提供します。

私たちの自動車保険は、**フリーライダー**が現場に。

- 24時間365日事故受付、事故対応チームが現場へ駆けつけます。
- 20分以内に現場へ到着。確実なプロフェッショナルサービスをドライバーに提供します。
- ご加入者様にこれまでにないハイレベルなサービスを提供することが、Incomeの使命です。

違いのある自動車保険

Motor Insurance made different

- お客様と修理工場間のやりとりをIncomeが代わって行います
- オレンジフォースのきめ細かな顧客対応実績
- 自社スタッフによる車両点検
- 不正に対する管理
- サービス拠点は、交通警察本部、IDAC (Independent Damage Assessment Centre)、修理工場およびMRT (Mass Rapid Transit=シンガポールの電車・地下鉄) の駅に近い中心地にあります



デジタル化とお客様との意思疎通

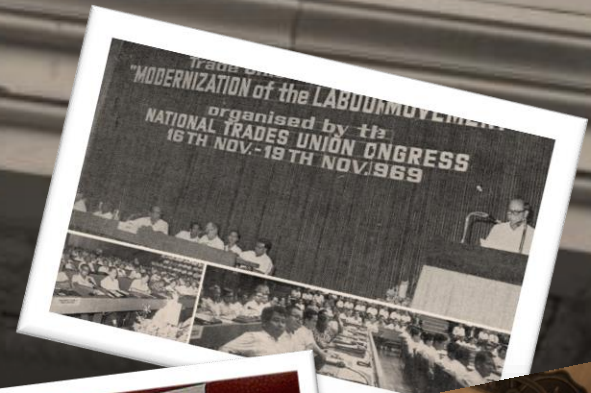


デジタル化と業務の混乱



保険業界のイメージ

- 長い歴史
- 革新よりも安定性を求める業界
- 長期間変わらないビジネスモデル



次世代に向けた変遷

デジタル革命

デジタルの時代に 保険はどう変わるのか

革新と変化







ユーザーがチャットですぐにアドバイザーと相談できる、業界初のポータル



Edwina



Kenneth Han



Jerome Poh



スタートから1年

チャット
で相談

保険のこと

**adviser
connect**
Click to get connected

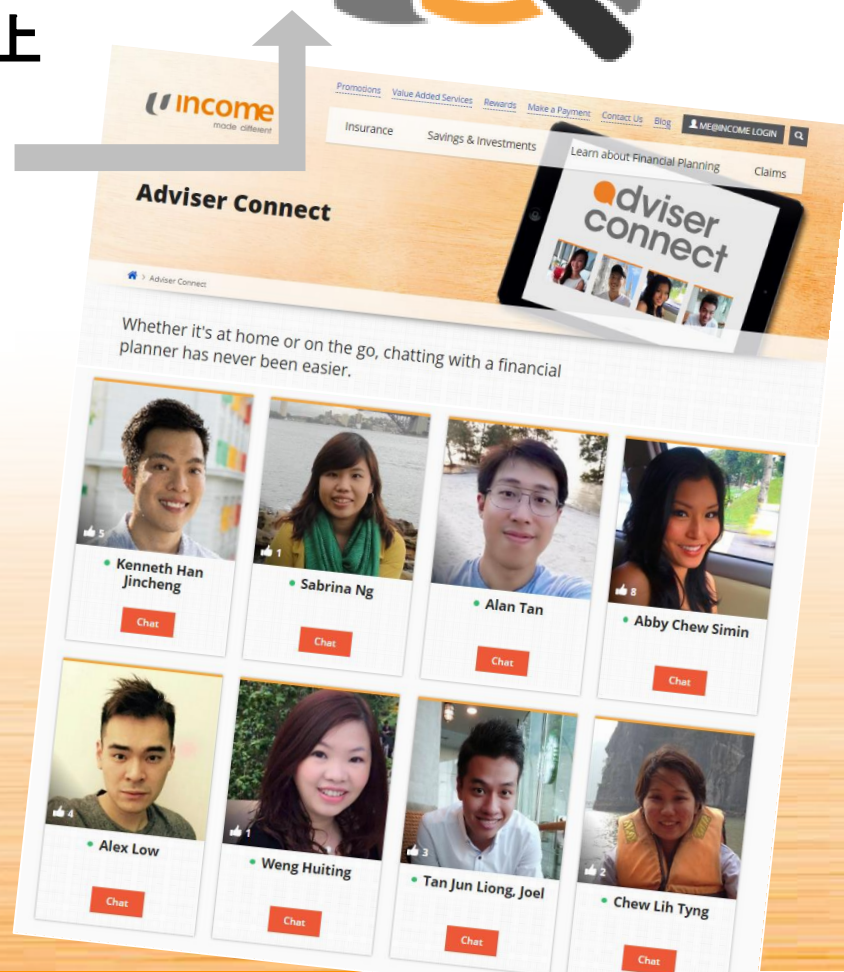
約241,031人の
ユニークビジター



チャット回数
36,012以上



8,185人が先行





プログラムプロバイダー

PHILIPS

保険パートナー

income
made different

遠隔医療
チーム

患者様

業界初、遠隔医療プログラム

オンライン商品



Personal Mobility Guard

業界初、パーソナルモビリティ
や自転車ユーザーの個人ニーズに
合わせた保険プラン

事故死や永久障害、事故による
傷害にかかる治療費を補償

個人賠償責任補償



安心して
出かけよう



Qoo10 ショッピングの保護

ショッピングが簡単、しかも

安心

 **income**
made different

シンガポール No. 1
ショッピングサイト

電子製品向け
新製品保証規定



 **income**
made different



Drive
— less — km/h
save more

年間走行距離に合わせて
保険料を最大35%割引

FlexiMileage

フレックスマイレージ自動車保険
MOTOR INSURANCE

Flexible car insurance scheme
for low mileage drivers.

走行距離が短いドライバーに合わせたフレキシブルな自動車保険

走行データ測定用
テレマティクスを
車に取り付け






Drive
safe and save

スマートフォンアプリが
運転パターンを測定

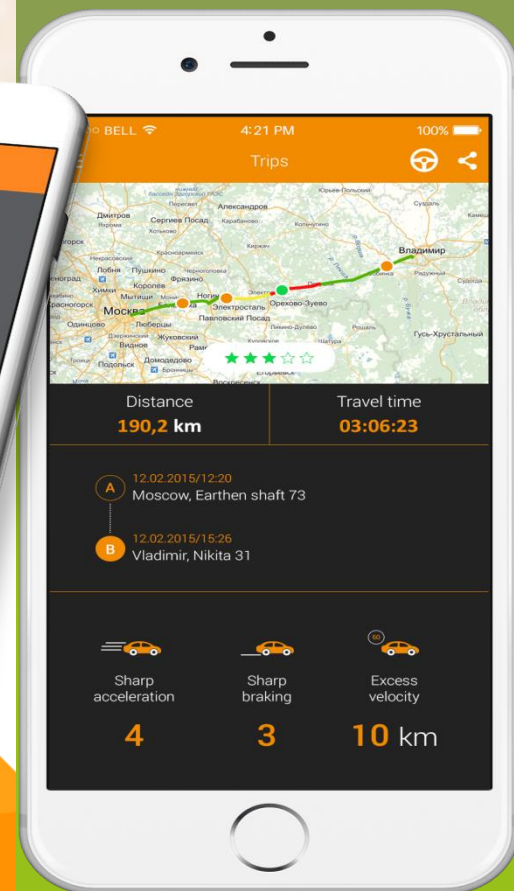
Drive Master
ドライブマスター自動車保険
MOTOR INSURANCE

Car insurance scheme that rewards you for
good driving behaviour.

優良ドライバーにメリットのある自動車保険

4つの基準を
点数化

- ・加速度
- ・ブレーキ
- ・スピード



デジタル化戦略

- 新分野、フィンテックとインシュアテック
- フィンテック アクセレレーター プログラム
- 革新の源泉としてスタートアップ
- スタートアップのための増員



高成長分野インシュアテック



クレーム処理と実績



ロボ
アドバイザー



不正請求



P2P保険



豊富な情報
センター



顧客データ分析

まとめ

- **トレンドの収束——
デジタル革命と
若年層顧客**
- **デジタル化が
保険業界を変える**
- **革新と変化の結びつき**

