

株式会社エコスマート DX 戦略

1. 経営ビジョン及びビジネスモデルの方向性

(1) 当社を取り巻く外部環境の変化

当社は、生命保険・損害保険・少額短期保険を取り扱う総合保険代理店事業をはじめ、インターネットメディア事業およびインシュアテック事業を展開しています。

現在、保険業界においては、単身世帯の増加や高齢化に伴い、医療・介護をはじめとする生前リスクに備える保険へのニーズが高まっています。また、スマートフォンや Web ツールの浸透に伴い、「営業電話や対面での強い勧誘を避け、まずは Web 上で自分のペースで診断・シミュレーションを行い、納得した上で相談したい」という顧客の購買行動の変化が定着しています。これに応える形で、大手保険会社や代理店を中心に生成 AI や対話型ツールを活用したオンライン相談・診断システムの導入が加速しています。

一方で、従来の対面訪問や電話営業に依存したモデルでは、最低賃金の引き上げや市場全体の年収ライン上昇に伴う「人件費の高騰」「採用難や営業スキルの属人化」が深刻な経営課題となっています。人件費の上昇は自社の利益を圧迫するリスクとなるため、限られた人員体制の中でパフォーマンスを最大化し、生産性と利益効率を向上させることが強く求められています。

この変化は、当社にとって次の機会をもたらします。

・従来は対面での直接訪問による商談・提案が前提であり顧客側もそれを当然と捉えていましたが、Web ツールや非対面コミュニケーションが社会的な文化・インフラとして広がったことで、オンライン完結型の営業モデルへシフトすることが可能となる。これにより、地理的条件に左右されず、従来訪問が難しかった地域を含めた全国の幅広い潜在顧客層を獲得し契約へ繋げる機会が拡大する。

一方で、対応が遅れた場合には次の脅威となります。

・顧客アプローチや相談対応のデジタル化・自動化が対応できず従来型の営業モデルに固執した場合、最低賃金の引き上げや市場全体の年収ライン上昇に伴い、人件費が膨張して自社の利益を圧迫するリスクとなる。

(2) 経営ビジョン

当社は、「保険を通じて世界で一つでも多くの『ありがとう』を頂ける企業を目指す」という理念のもと、データおよび生成 AI 等の最先端デジタル技術を積極的に活用・融合させることで、顧客が専門知識に縛られず、自らに最適な保障を安全・円滑に選択できる環境を提供することを目指します。

対面とデジタルの強みを最適化して顧客の安心を支えるとともに、自社も新たな顧客体験の創出に挑戦し続けることで、持続的な企業価値向上と保険業界の発展に貢献してまいります。

(3) ビジネスモデルの方向性

当社は、保険の比較・相談から顧客提案、社内バックオフィスに至る一連のプロセスにおいて、生成 AI 等のデジタル技術を活用した「Web・AI アシスト型営業モデル」への変革を推進します。具体的な取り組みの方向性は以下の 2 点です。

・顧客向け（AI チャットボット・診断ツールの導入）

オウンドメディアや Web サイトから流入する顧客に対し、生成 AI を活用した「自動相談・ライフプランシミュレーションツール」を提供します。顧客自らが Web 上で最適な保障イメージや出費予測を事前に把握できる環境を整え、質の高い問い合わせを営業担当者へ引き継ぐ体制へと転換します。

・社内向け（現場スタッフへの生成 AI 活用推進）

社内における事務作業や情報共有・顧客対応管理などの各種業務において生成 AI ツールを積極的に導入・普及させます。業務の効率化と標準化を進めることで、人件費・広告費に依存した従来型モデルから脱却し、組織全体の生産性向上と高付加価値化を目指します。

2. DX 戦略

(1) DX 戦略の全体像

当社は、保険比較・相談業務のデジタル変革を推進するため、生成 AI をはじめとするデジタル技術を活用した「Web・AI アシスト型営業モデル」への変革を推進します。本戦略の実現に向け、以下の2つの軸でデジタル基盤および運用の構築を進めます。

・顧客向け（AI チャットボット・診断ツールの導入）

オウンドメディアや Web サイト上に生成 AI を活用したライフプラン分析・シミュレーション機能を組み込み、顧客が自発的に保障ニーズを可視化できる環境を整備します。さらに、収集した診断データや相談履歴を顧客管理環境へスムーズに連携し、対面・オンライン面談への引き継ぎと営業プロセスの標準化を図ります。

・社内向け（現場スタッフへの生成 AI 活用推進）

現場スタッフが日常業務で円滑に生成 AI を活用できる運用環境を整え、各種事務処理や情報照合・顧客管理業務における自動化・効率化を全社的に推進します。

(2) 重点施策

#	施策	対象業務	内容	実施時期
1	AI チャットボット・診断ツールの導入	集客・見込顧客獲得・初期相談業務	オウンドメディアや Web サイト上に生成 AI を活用したシミュレーション機能を組み込み、顧客が自発的に保障ニーズを可視化できる環境を構築する。獲得したデータは顧客管理環境へスムーズに連携する。	2027 年 1 月～ 2027 年 12 月
2	現場スタッフへの生成 AI 活用推進	社内事務・顧客管理・情報照合業務	現場スタッフが日常業務で円滑に生成 AI を活用できる運用環境を整え、事務処理や顧客対応履歴管理などの自動化・効率化を推進する。	2027 年 1 月～ 2030 年 12 月

(3) 推進体制

- ・最高責任者：代表取締役 奈良 秀二

DX 戦略全体の統括、経営資源（予算・人員）の最適配分、および主要施策の意思決定を担います。

- ・DX 推進責任者：佐藤 寛己

AI チャットボット・診断ツールの導入および現場スタッフへの生成 AI 活用推進の進捗管理、運用統括を担います。

(4) 人材の育成・確保

当社は、本 DX 戦略を推進するため、全社的なデジタルリテラシーの向上と生成 AI ツールの活用定着に取り組めます。

導入した AI ツールやシステムの適切な運用を通じて、現場スタッフの業務効率化と標準化を推進し、DX 戦略の実効性を高める体制を維持・確保してまいります。

(5) IT システム環境の整備

当社は、本 DX 戦略を安全かつ迅速に推進するため、柔軟性と拡張性を備えたクラウド環境および生成 AI 活用基盤の整備を進めます。

顧客情報を取り扱うにあたり、アクセス権限の適切な管理やデータの暗号化、情報漏洩防止対策を徹底したセキュリティ・ガバナンス体制を構築します。また、クライアントのセキュアな情報を取り扱う可能性を踏まえ、オンプレミス型 LLM の活用も視野に入れ、全スタッフが情報漏洩を起こさない運用ルールおよび技術的対策を検討・整備します。

既存の顧客管理環境や自社メディアとの安全なデータ連携環境を整え、セキュリティの確保と業務効率化を両立する IT 環境を整備してまいります。

(6) 投資の方針

当社は、本 DX 戦略の推進に向け、経営資源を効率的かつ効果的に配分する投資方針を定めます。

顧客向け AI チャットボット・診断ツールの開発および導入にあたっては、外部専門事業者への委託費用を中心に必要な資金を適正に投入します。また、現場における生成 AI 活用の基盤整備やセキュリティ・ガバナンス強化に関しても、事業規模に応じた段階的な投資を実施します。

投資にあたっては、年 1 回の評価・検証を定期的実施し、導入効果や業務効率化の成果を検証した上で、費用対効果を意識した持続可能な資金運用を行ってまいります。

3. 戦略の達成状況に係る指標

当社は、DX 戦略の達成状況を次の指標により測定する。

区分	指標	対応する施策	現状値 (2026 年 9 月現在)	目標値 (2029 年 9 月)
企業価値創造に係る指標	①オンラインチャネル（Web・AI 診断）経由の年間問い合わせ・相談件数	AI チャットボット・診断ツールの導入	2026 年度より測定を開始し、2026 年度末実績を基準値とする	基準値対比 150%
	②現場スタッフの生成 AI 活用による年間対応案件（相談・契約サポート）件数	現場スタッフへの生成 AI 活用推進	2026 年度より測定を開始し、2026 年度末実績を基準値とする	基準値対比 150%
DX 戦略実施による効果指標	①お問い合わせ顧客 1 人あたりの初期対応・面談設定にかかる所要時間	AI チャットボット・診断ツールの導入	60 分	20 分
	②現場スタッフ 1 人あたりにかかる月間の事務処理・情報照会所要時間	現場スタッフへの生成 AI 活用推進	40 時間	20 時間
計画進捗指標	①オウンドメディア・Web サイトへの AI 診断ツールの導入完了率	AI チャットボット・診断ツールの導入	0%	100%
	②全業務プロセスにおける生成 AI の活用率（業務カバー率）	現場スタッフへの生成 AI 活用推進	10%	50%

4. 経営者メッセージ

保険業界を取り巻く環境は、対面営業に加え、デジタル技術を活用した利便性の高いオンラインアプローチへのニーズが急速に高まっております。人件費の高騰や人材不足が進む中、当社が企業として永続的に存続・発展していくためには、これまでの営業で培った強みを活かしつつ、DXによる事業モデルの革新を進めることが不可欠です。

当社は、自社メディアやWeb診断ツール、AIチャットボット等のデジタル技術を積極的に導入し、お客様がいつでも気軽に安心してご相談いただけるオンライン環境を拡充してまいります。初期対応や一次診断をデジタル化することで利便性を高め、営業スタッフがより高度で手厚い個別提案に注力できる体制を整えることで、顧客満足度の向上と課題解決に貢献してまいります。

また、現場における生成AIの活用や業務のデジタル化を推進し、事務作業を効率化することで、従業員がお客様のご相談やご提案により一層専念できる環境を整えてまいります。

ツールの導入にとどまらず、ガバナンスやセキュリティを徹底しながら継続的な改善活動を行い、時代に即した新たな保険代理店モデルの確立を目指します。経営者として強いリーダーシップを発揮し、DXの推進を通じて、お客様への価値還元と会社の持続的な成長に邁進することを、ここに固く決意いたします。

代表取締役 奈良 秀二

公表情報

項目	内容
事業者名	株式会社エコスマート
代表者	代表取締役 奈良 秀二
実務執行総括責任者	代表取締役 奈良 秀二
公表日	2026年9月18日
最終更新日	2026年9月18日