

2024
07

NISSAY | T vol.08
Insight



ニッセイ情報テクノロジー株式会社

About NISSAY | IT Insight



ちょっとした疑問の解消やアイデア創出に
私たちの経験から生まれた知見や見識を
お役立ていただきたい。

そのような思いを込めて
NISSAY IT Insightを発行しております。

めまぐるしく変化するビジネス環境の中、
束の間の一息にお読みいただけるよう、
多様な専門性を持つ弊社社員が執筆した、
バラエティに富んだコラムを様々な切り口で
お届けいたします。

コラム

01 プロジェクト・マネジャーに必要なコンピテンシー 3
～熱い思いでマネジメントせよ～

02 音声認識技術の活用研究と導入ポイント 7

03 サステナビリティ経営を支える
「仕事の意義実感プロジェクト」 9

NISSAY IT NEWS 12

プロジェクト・マネジャーに必要な コンピテンシー

～熱い思いでマネジメントせよ～

基盤ソリューション事業部
スペシャリスト 大橋 岳宏

変化の激しい時代において、プロジェクトの複雑さや不確実性は増加傾向にあります。それに相対するプロジェクト・マネジャーにおいては、昔も今も変わらぬ原理原則となるコンピテンシーを発揮していくことがプロジェクト成功の鍵になると考えます。

はじめに

私は現在、生命保険会社向けのシステム基盤リニューアルのプロジェクト・マネジャーを担当しています。スキル伸長のために2021年にPMP®を取得しましたが、更なる機能発揮に向けて2022年からPMI日本支部のグループ活動に参加しています。

私が参加しているグループでは、「パーソナルコンピテンシーの向上」について検討しています。今回は、この活動を通して見えてきた、プロジェクト・マネジャーに必要なコンピテンシーについて紹介します。

プロジェクト・マネジャーに必要なコンピテンシー

プロジェクト・マネジャーには「知識」「実践」「パーソナルコンピテンシー」の3要素が必要とされています*1。プロジェクトを成功させるには、「知識」があるだけでは不十分で、それらを「実践」し、ステークホルダーを効果的に巻き込むための「パーソナルコンピテンシー」が重要になります。

「パーソナルコンピテンシー」は6つの要素で定義されていますが、私のグループでは、さらにもう1つの要素「習慣化」を追加して『プロジェクト・マネジャーの人間力強化書「熱い思いでマネジメントせよ」』を制作しました(図表1)。

図表1 プロジェクト・マネジャーの人間力強化書 7つの要諦「熱い思いでマネジメントせよ」*2

コンピテンシー	キーメッセージ
コミュニケーション能力	あ 相手の話を傾聴し、人を見て説け!
指導力	つ 強い意志と信念で、メンバーを動機付け、プロジェクトを牽引せよ!
マネジメント能力	い 良いチーム作りと共に、段取りと仕切りを考えてマネジメントせよ!
認識能力	お おおきな視野を持ち、問題の本質を捉えよ!
効果性	も もっとも適切な方法を選択せよ!
プロ意識	い 一流なら、倫理的行動規範に従い、責務をまっとうせよ!
習慣化	で できる自分を想像し、何度も何度も繰り返し人間力を身に付けよ!

「熱い思いで」のコンピテンシー紹介

図表1の7つのコンピテンシーのうち、プロジェクト・マネジャーとしてプロジェクトを力強く牽引していくために特に重視した方が良いと考える「**コミュニケーション能力**」と「**プロ意識**」の2つについて、詳しくご紹介します。

コミュニケーション能力:相手の話を傾聴し、人を見て説け!

「コミュニケーション能力」は、ステークホルダーとの効果的な情報交換に不可欠なコンピテンシーです。適切な方法を用いて正確、適正、かつ関係のある情報を交換するには、以下のようなアクションが重要になります。

重要なアクション:

- **傾聴**
ステークホルダーの発言に積極的に耳を傾け、理解し、適切に応答する。話の内容だけでなく、語調や態度からも真意を汲み取る。
- **適切なコミュニケーションの継続**
一度のコミュニケーションで完結させず、継続的な関係構築を行う。
- **情報の妥当性追求**
情報の品質を常に確認し、信頼性の高いコミュニケーションを保つ。
- **人を見て説く**
相手の特性に合わせてコミュニケーション方法を調整し、最も効果的な方法で伝える。

プロジェクトの成功に向けては、多くのステークホルダーの意見を聞き、異なる要件や考えを収集・整理し、対応方針を協議して全体的な合意を得ることが必要となるため、対話を通じた関係者のグリッパが肝になります。このような局面では、とりわけ「**傾聴**」「**情報の妥当性追求**」「**人を見て説く**」ことが大切と考えます。

具体的には、プロジェクトメンバーやステークホルダーの様々な発言に、積極的かつ真摯に意見を聞いて、情報収集を行います。問題や課題を一人に負わせないためにも傾聴は大切です。

また、収集した情報は、プロジェクト内で正しく共有することが求められます。例えば、自分が情報を伝える際、受け手の反応に少しでも違和感があるときは、相手が納得するまで言葉を変えて伝えるようにしています。このように、相手がどう理解したか、次のアクションをどうするか、を確認していくことで、信頼性の高いコミュニケーションにつながっています。

また、各ステークホルダーに合わせた伝え方やコミュニケーション方法を心がけることも大切です。コンタクトをとる前に、プロジェクトにおけるそれぞれの役割や立ち位置等を考え、それらに最適なコミュニケーション方法を選択すると効果的です。

このように、コミュニケーションは単に情報のやりとりだけでなく、適切な方法を用いて正確、適正、かつ関係のある情報を交換することが大切と考えます。

プロ意識：一流なら、倫理的行動規範に従い、責務をまっとうせよ！

「プロ意識」は、プロジェクトマネジメントにおいて倫理的な行動規範に従い、責任、尊敬、公正、誠実さを持って行動するためのコンピテンシーです。以下のアクションが重要となります。

重要なアクション：

- **使命感**
プロジェクトに対する強いコミットメントを表明し、プロジェクトの目標達成に向けて積極的に取り組む。
- **誠実さ**
常に誠実さを持って行動し、ステークホルダーとの約束を遵守する。
- **責任感**
プロジェクト内の問題や困難に対して適切に対応し、個人やチームの課題解決を主導する。
- **多様性**
多様なチームメンバーやステークホルダーの意見や背景を理解し、公平に扱う。
- **客観性**
個人的な感情や偏見を排除し、客観的な視点で問題を分析し解決策を提案する。

とりわけ、プロジェクトの困難な場面において、担当プロジェクトを確実な成功に向けて牽引するためには、「責任感」と「誠実さ」が大切と考えます。

「自分が諦めたらプロジェクトは成功しない」「ステークホルダー全員に悪影響が及んでしまう」ということを念頭に置き、プロジェクト・マネジャーとしての覚悟を持って課題解決を主導する姿勢が必要です。

一方で、このような気持ちで挑んでも、時にはネガティブな気持ちになってしまうことや、憤りを感じることもあると思います。そのような時には、アンガーマネジメントの手法(感情を静めるために6秒待つ 等)を取り入れると効果的です。自身を客観的に捉え、冷静さを取り戻すことができます。

また、メンバー間でコンフリクトが生じた場合には、積極的に間に入り、双方の話をよく聞き、双方が納得する解決策を一緒になって考えることが大切と考えています。

このように、プロジェクト・マネジャーには、困難に直面しても任務を遂行する決意、誠実な対応と公平な関係を構築する力が大切です。どのような状況下でもプロ意識を保つことは、プロジェクトを着実に進めるための重要な要素であると考えます。



おわりに

「熱い思いで(あついおもいで)」の7つのコンピテンシーのうち、「コミュニケーション能力」と「プロ意識」に焦点を当てて説明しました。ほかの5つの要素(指導力、マネジメント能力、認識能力、効果性、習慣化)も取り入れていただけるものがあると嬉しく思います。

既知の内容と感ずる方もいらっしゃるかもしれませんが、日常業務の忙しさのなかで、ご紹介したポイントへの意識が希薄になることもあるかと思えます。本コラムが、みなさまの業務における何かの気づきになれば幸いです。

本コラムでは、PMI日本支部のグループ活動での成果を紹介しました。グループ活動では、プロジェクトマネジメントの発展と普及のために様々なテーマで日々研究活動を行っております。職種・役職・年齢層のいずれもバリエーションに富んだメンバーと意見を言い合い、経験を共有し、見識を深めることができます。

今後も積極的に研究活動を続け、業務との相乗効果を生み出し、社内外ともに良い成果を上げていけるよう日々邁進してまいります。

出典

*1:PMI日本支部「プロジェクト・マネジャー・コンピテンシー開発フレームワーク 第3版」

*2:PMI日本支部 法人スポンサープログラム 人材育成スタディ・グループ「プロジェクト・マネジャーの人間力強化書「熱い思いでマネジメントせよ」

執筆者プロフィール



生命保険会社の大型システム基盤リニューアル等のプロジェクト・マネジャーを担当。PMI日本支部 人材育成スタディ・グループのリーダーを担当。PMI日本フォーラム2023では最優秀講演に選出。

大橋 岳宏

基盤ソリューション事業部 スペシャリスト

音声認識技術の活用研究と導入ポイント

コンサルティング事業部
上席コンサルタント 武田 俊輔

50年以上の歴史を持つ音声認識技術は、機械学習・深層学習の進化により近年劇的に進歩しており、実用化が進んでいます。コンサルティング事業部でもビジネス活用に向けた研究に取り組んでいます。本コラムでは、研究取組みで作成したAIアシスタント「ももこさん」のご紹介と、取組みの過程で得られた音声認識技術をビジネス現場に導入する際のポイントをご紹介します。

音声認識技術の歴史と進化

音声認識技術は、今から約50年前の1971年、アメリカ国防高等研究計画局により研究着手されましたが、本格的に実用化されたのは、2011年に発売のスマートフォンに音声検索機能が搭載された時とされています。

実用化まで相当な年月がかかりましたが、昨今、機械学習・深層学習が導入されたことで音声認識は劇的に進化しています。

身近なところでは、2017年ごろに登場したスマートスピーカーが印象的ではないでしょうか。しかし、これは音声で操作する機器という印象が強く、その存在意義についてはあまり一般的に認知されているとは言えないかもしれません。

一方、ビジネスの現場では、コールセンターなどをはじめ、実用化が始まっています。

コンサルティング事業部の取組み

前述のような音声認識技術の進展を背景に、私たちコンサルティング事業部は2018年より、最新テクノロジーのビジネス活用に興味のあるメンバーが集まって、Off-JTとして研究開発に取り組んでいます。

取組みの一例として、コールセンターでのオペレーターの業務を想定し、お客様の音声聞きながら関連情報のサジェッション（提案）を行ったり、ご質問への回答内容の検索を自動で行う、AIアシスタント「ももこさん」（図表1）をご紹介します。

1. AIアシスタントの作成

AIアシスタント「ももこさん」はコールセンターオペレーターのアシスタントとして次の2つ

図表1 AIアシスタント「ももこさん」



質問をどうぞ。

AIアシスタント「ももこさん」

- ・PCのウィンドウ最前面に常に駐在。周囲の会話を認識している。（会話などの音声データは保存されない仕組み）
- ・合成音声を使って、回答を発言する。

の機能を実装しています。

1つ目の機能は、社内制度のFAQです。社内制度をあらかじめ学習させており、利用者が声で発した質問に応じて、関連する内容を即座に回答します。回答は吹き出し部分に表示され、音声で読み上げられます。

2つ目の機能は、情報の補足です。常に会話を聞いており、会話内容に応じた補足情報や感想を出力し、随時発言します。

これらの機能は、昨今活用が広まっている生成AIと組み合わせることで実現できました。

今後も生成AIのような新技術が登場して、提供できる機能のバリエーションが増えるに従い、活用の場面が広がっていくと考えます。これに伴って、一般的な認知も広がっていくことを期待します。

2. 音声認識技術の導入ポイント

「ももこさん」作成の取組みから得た、音声認識技術の導入において考慮すべき2つのポイントをご紹介します。

ポイント1. 利用形態

1つ目は付加価値に見合った利用形態の選択です。

音声認識技術は、SaaS型やオンプレミス型など、様々な利用形態を選べます。また、オープンソースソフトウェアも選択肢になり得ます。

音声認識の動作環境は、ソフトウェアや利用方法によっては高性能なサーバーが必要となる場合もありますので、導入前に付加価値を考慮して適切な選択を行う必要があります。

ポイント2. プライバシーとセキュリティ

2つ目はプライバシーとセキュリティ対策です。

音声認識技術は活用途上の技術でもあるため、テクノロジーの進化と法的規制の両面から改善が必要となると予想されます。

とりわけ、業務利用においては機密情報・個人情報のやり取りも含まれることから、データ暗号化、匿名化、アクセス制御、ユーザー同意の仕組み、監査可能な透明性の確保など、各種の対策が求められてくると考えられます。

音声認識技術は、今までにないユーザー・エクスペリエンスを提供できる可能性を秘めていると考えます。

今後も最新テクノロジーに触れながら、ビジネス活用ニーズに応えられるようなソリューションの研究を続けていきます。

執筆者プロフィール



Sierでのシステム開発経験を経て生保のシステム開発の後、コンサルティング業務に従事。生命保険会社を中心に、データ分析やシステム企画などを支援している。

武田 俊輔

コンサルティング事業部 上席コンサルタント

サステナビリティ経営を支える 「仕事の意義実感プロジェクト」

経営企画部 広報室
スペシャリスト 東條 美奈子

事業経営を通じ社会課題を解決することをサステナブルに実現する観点から、システム開発やコンサルティングなどのソリューションを提供する際の最重要資本である「ヒト」（社員）について、永く・活き活きと働き甲斐を感じてもらいながら活躍してもらうことを実現するための手段として、「仕事の意義実感プロジェクト」を立ち上げました。本コラムでは当プロジェクトについてご紹介します。

背景と目的

当社は、保険業界に加え共済・年金・ヘルスケア領域など「いのちを支える」産業の事業ドメインに対して、システム開発を中心としたソリューションを提供しています。日本の社会インフラを丁寧かつ堅実に守り続ける観点から、2022年度よりサステナビリティ経営基本方針の策定や戦略立案を検討・実施しています。

そうしたなか、「ヒト」に関するサステナビリティ経営の観点から社員の仕事に対する満足度調査を実施した結果、社会貢献性の高い領域を担っているものの、「仕事への誇り」の観点が低いことが判明しました。要因について社員へのヒアリングを通じ、システム開発を中心とした事業

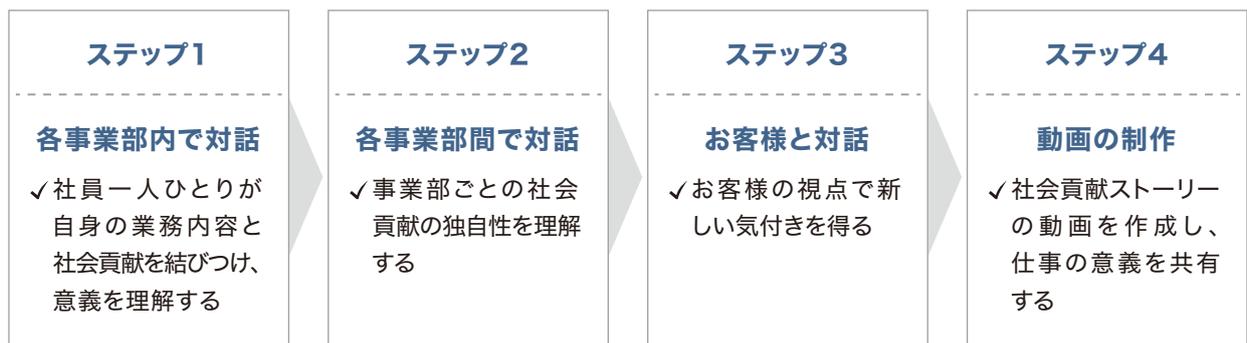
特性上、「実際に利用するお客様の声を聞く機会がない」「業務に集中するあまり仕事の意義を考える機会（時間）がない」といった点が大きいことが分かりました。

以上を踏まえ、社会課題と社員自身の仕事を結び付け、仕事の意義を整理するとともに、動画を作成することで見える化・共通認識化を図ることにしました。

「仕事の意義」を見える化

全員参加型の取組みとして、対話をメインに4つのステップを通じて段階的に仕事の意義の整理と可視化を行いました(図表1)。

図表1 取組み内容



ステップ1:各事業部内で対話

当社の重要課題(マテリアリティ)として位置付けた社会課題に対し、「私たちのお客様は誰か」「お客様が抱える(背景にある)社会課題は何か」を特定するため、幹部から若手まで、各事業部内で対話を行いました。

ステップ2:各事業部間で対話

所属部署で深掘りした社会課題の観点から、事業部間で領域別・職層別に1回1時間30分の対話セッションを計10回開催し、延べ150名が参加しました。



事業部間対話の様子

各部の共通点や違いを明確化することで、自身の業務の社会貢献の独自性を理解することを目的としていましたが、参加者からはこの目的にとどまらず、「サステナビリティがビジネスチャンスとなることへの気付きとなった」など、サステナビリティ経営の本質に対する気付きの声もありました。

ステップ3:お客様と対話

「何がお客様のお役に立っているのか」「お客様の困り事は何か」など、お客様の視点で新しい気付きを得るため、各部でお客様ヒアリングを実施しました。

お客様の声や、さらにその先のお客様(BtoBtoCのC)の声をアンケートでいただいたり、ステップ4の動画に「お客様の声」として実際にご出演いただき、当社への期待を語っていただきました。

ステップ4:動画の制作

ステップ1～3を通じて明確になった業務と社会貢献の結び付きを、「社員インタビュー」という形で事業部ごとに5分程度の動画で可視化しました。

動画制作にあたっては社員一人ひとりが仕事の意義や内に秘めた想いを顕在化し、仲間への「誇り」の醸成につなげるため、TVなどでの再現VTR制作の経験も豊富な映像制作会社にご協力いただき、事業部ごとに異なる構成の動画を20本制作しました。



座談会で仕事の意義を語り合う様子を撮影



管理職層での対話を撮影

「誇り」の醸成と共有

1. 仕事に対する「誇り」の醸成

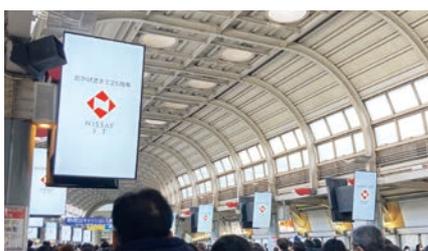
一連の取組みを通じて、社員からは「システム開発の現場は非常に近視眼的な対応が多いが、お客様の先のお客様を取り巻く社会課題を認識し、自分の仕事の関連性を踏まえ存在意義に気付いた」など、業務と社会貢献を結び付ける声がありました。加えて、動画を見た感想として「仕事への誇りや社会貢献についてみんながしっかり考えていることに驚いた。自分も考えるきっかけとなった」との声もあり、社員の仕事の意義に対する意識が高まりました。

また、当社の課題であった「仕事への誇り」に関しては、2023年度の仕事に対する満足度調査でポイントが上昇しました。

2. 動画の展開

制作した動画は社内活用のみならず、社員のご家族にも見ていただけるよう動画サイトでも限定公開しています。

また広告としても展開しており、制作した動画を30秒に短縮したものを2024年2月～3月に駅構内デジタルサイネージに出稿しました。「出勤時に利用する駅で、事業部メンバーの顔をサイネージで見かけて嬉しかった」など、社員からも好評です。



品川駅自由通路のデジタルサイネージ



大阪駅のデジタルサイネージ



仙台駅のデジタルサイネージ

今後の展望

2023年度は「仕事の意義実感プロジェクト」を通して、現在を起点に仕事の意義を整理し可視化しました。2024年度は、こうした仕事の意義を維持・向上していくための取組みを各事業部で企画・実施しています。

当社社員をはじめとするステークホルダーのみなさんが情熱を傾けたいくなるような中長期目標を社員参加型で描く予定です。今後も全社一丸となってサステナブルな未来の創造に貢献していきたいと考えています。

執筆者プロフィール



東條 美奈子

経営企画部 広報室 スペシャリスト

ヘルスケア領域でWeb開発に9年間従事後、産休・育休を経て働き方改革や女性活躍推進などを担当。現在は経営企画部 広報室にてサステナビリティ経営を推進中。

NEWS 1

▶ 日本生命、NISSAY IT、TIS、インテックが資本業務提携を締結しました

2024年3月22日に、日本生命保険相互会社、ニッセイ情報テクノロジー株式会社(当社)、TIS株式会社、株式会社インテックの4社間で、資本業務提携契約を締結しました。

日本生命グループでは、生命保険事業を中心に事業を展開し、先端ITの活用やDX(デジタルトランスフォーメーション)取組みの強化を進めています。

TISインテックグループは、金融をはじめ医療・製造・行政など幅広い業種を対象にシステム開発やサービス提供を展開しています。

ITを駆使することで、「キャッシュレス」や「ヘルスケア」、「地域創生」など社会課題の解決にも注力しています。

日本生命グループとTISインテックグループは、これまでもIT分野における人材交流やシステム開発等に取り組んでまいりました。

この度、4社間における資本業務提携の締結によって、日本生命グループにおけるIT戦略やDXへの取組みをさらに強化し、さまざまな市場環境の変化やお客様ニーズの多様化に対応してまいります。

NEWS 2

▶ ジャパン・アルムナイ・アワード2023において、「志のデザイン部門」優秀賞を受賞しました

当社は2022年度より、当社を卒業したアルムナイ*との関係継続を目的とした会社公認のOB・OG会「NISSAY IT アルムナイネットワーク」を運営しており、現在では170名を超えるアルムナイに登録いただいています。



立ち上げから1年ですでに数名が再入社しており、社内全体で退職者に対する意識改革が浸透しているとの評価をいただき、アルムナイ研究所主催のジャパン・アルムナイ・アワード2023において、「志のデザイン部門」優秀賞を受賞しました。

なお2022年度は、アルムナイとの丁寧な関係構築によりゼロからネットワークを立ち上げた点を評価され「奨励賞」を受賞しており、2年連続の受賞となりました。

*企業の退職者を表す「卒業生」という意味

NISSAY ITとFinatextが生命保険のデジタル販売プラットフォームの構築で協業します

ニッセイ情報テクノロジー株式会社(当社)と株式会社Finatextが生命保険向けのデジタル販売プラットフォーム構築で協業します。NISSAY ITが開発するフロントアプリケーションとFinatextが提供するSaaS型デジタル保険システム「Inspire(インスパイア)」を接続したシステムを開発し、生命保険会社に保険のデジタル販売を提案するためのPoC(Proof of Concept: 概念実証)を共同で実施します。

ニッセイ情報テクノロジーとFinatext、
生命保険のデジタル販売プラットフォームの構築で協業

NISSAY ITのフロントアプリケーションと
FinatextのSaaS型デジタル保険システムを接続したシステムを開発



ニッセイ情報テクノロジー株式会社



協業の背景

日本国内でも保険をデジタルサービスに組み込んで提供する「組み込み型保険」の事例が増えていますが、生命保険においては複雑な商品性や長期契約を前提とした顧客体験、迅速な改善が難しいシステムなどが壁となり、損害保険に比べて保険のデジタル化の難易度が高いという現状があります。

NISSAY ITは、日本生命グループ各社の情報システム構築で培った生命保険向けのITソリューション開発に強みを持ち、様々な生命保険会社のDXを推進しています。また今年、グループ内外の企業との共創プロジェクト「Insurtechラボ」を立ち上げるなど、新たなビジネスの創出に取り組んでいます。

Finatextは、様々な保険商品をウェブサービスやスマートフォンアプリに簡単に組み込んで販売できるSaaS型システム「Inspire」を2020年から提供しており、損害保険を中心に多数の実績があります。保険のデジタル化を支援する中で培った深い業務理解やセキュリティを含むシステム要件対応ノウハウを

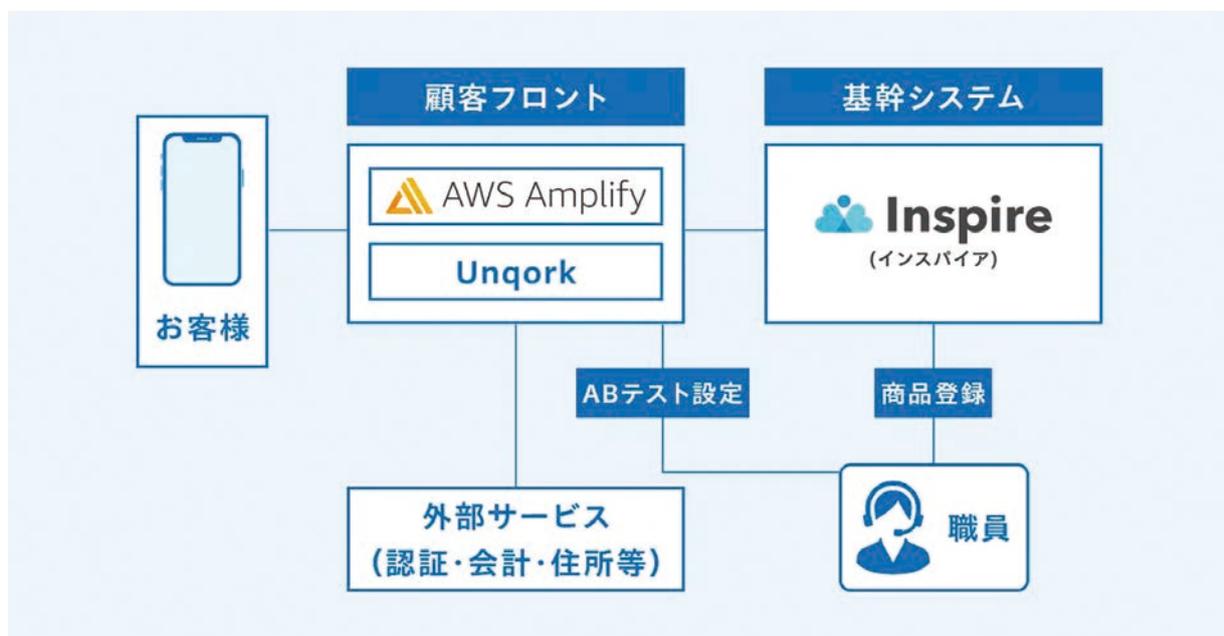
活かし、生命保険向けの提供を強化したいと考えていました。

両社は、お互いの強みと課題が一致し、この度の協業に至りました。今回のPoCを通して保険のデジタル接点においてよりユーザー課題に沿った短期間のシステム導入が可能になると考えています。

共同開発する生命保険向けデジタル販売プラットフォームの特長

- 「AWS Amplify」や「Unqork」といったローコードツールと「Inspire」を組み合わせることで、最低限のコーディングでマルチデバイス向けのウェブ申し込みシステムを短期間で構築できる。
- 複数のローコード基盤で構築することで、生命保険会社の要望に合わせたインフラ構成で開発できる。
- ABテスト等の仮説検証活動が実施しやすい基盤が構築できる。
- 保険領域のマーケティングやUXデザインに熟達した専門家が、保険会社様の状況に合わせて改善および導入をサポート。

生命保険向けデジタル販売プラットフォームのイメージ図



導入事例:ニッセイプラス少額短期保険株式会社様

ニッセイプラス少額短期保険株式会社様の導入事例では、顧客フロント「Unqork」、基幹システムに「Inspire」を採用しました。初期導入では9カ月、追加商品開発においては6週間～2カ月程度でのシステム開発を実現し、スピーディーなビジネス展開に寄与できたと考えています。

【参考リンク】

・SaaS型デジタル保険システム「Inspire」
<https://finatext.com/solution/industry/inspire/>

Finatextグループと株式会社Finatextについて



HOLDINGS

Finatextグループは、「金融を“サービス”として再発明する」をミッションに掲げ、次世代金融インフラの提供を通して組込型金融を実現するフィンテック企業グループです。

金融サービスのあるべき姿をユーザー視点から見直し、パートナー事業者と共に新しい金融サービスを開発する「株式会社Finatext」、オルタナティブデータ解析サービスの「株式会社ナウキャスト」、証券ビジネスプラットフォームを提供する「株式会社スマートプラス」、次世代型デジタル保険の「スマートプラス少額短期保険株式会社」といった事業会社を擁し、「金融がもっと暮らしに寄り添う世の中」の実現を目指しています。

本記事の内容は、当社公式ホームページのニュースリリース(以下)でもご確認いただけます。
https://www.nissay-it.co.jp/news/pdf/news_240510.pdf

発 行 ニッセイ情報テクノロジー株式会社
〒144-8721 東京都大田区蒲田5丁目37番1号 ニッセイアロマスクエア
<https://www.nissay-it.co.jp/>

発行人 徳永 正志

編集人 橋本 滋美

問合せ先 コンサルティング事業本部
TEL : 03-6897-8861 E-mail : info@nissay-it.co.jp



ニッセイ情報テクノロジー株式会社

