

連載 第2弾 インシュアテックイノベーション-Phase 2- 9

—生保エコシステムの新たなステージ— ヘルスケア分野への展開



NFL、スポーツ里見氏、ネオス、IRRC、4者での座談会の様子

アイリックコーポレーション(IRRC)フェロー
保険・ヘルスケアDX担当 畔柳主税

《「Neoコーチ」開発に至る運命的な出会い》

予防医学にはヘルスコーチが役立つと思っていたが、ライザップ並みのサービスで高単価になるという課題があった。もっと手軽に継続的な健康増進を実現するには、一人ひとりに寄り添った顧客体験を提供するITが必要だ。この課題を乗り越えた健診結果改善サポートアプリ「Neoコーチ」の開発秘話に大変励まされた。

生活習慣改善の三日坊主に効果的 でき面のアプリ

誰もが健康でありたいと思うが、実際に生活習慣を変え、継続するのは難しい。私も5年前に、管理栄養士さんの特定保健指導を同僚と一緒に受けて、「運動しましょう。飲酒・過食は控え

て、バランス良い食事を楽しみましょう」と言われた。3日間は頑張るが、その後は続かなかった。飲んだ後の締めくくりに誘惑に敵わないのだ。1カ月後の面談の際には罪悪感に苛(さい)まれる。

三顧の礼で里見氏にアプローチ

「Neoコーチ」はどのような想いから生まれたのか？また、ヘルスコーチの里見氏とはどのように出会ったのか？

松村氏 NFLは2014年の設立以来、「保険で健康になろう」をコンセプトとして、「健康年齢」が若くなれば保険料が安くなる商品や、健康に関する所定の要件を満たせば保険料が割引引きになる商品など、さまざまな健康増進型保険を

NFLはこの素晴らしいアプリをどのように創ったのか？誕生秘話を聞くため、開発関係者であるNFLの松村氏(Neoコーチ運営責任者)、(株)スポーツのヘルスコーチ里見氏、ネオスの(株)星野氏との座談会を開催した。

一人ひとりの豊かな人生・自己実現に寄り添うWellnessプロジェクトを推進する中で、進化するテクノロジー(UX・ヘルスケア)を活用して、顧客の行動支援・顧客体験を実現するサービスの開発を目指した。前任の倉上が、健康のベ

「Neoコーチ」アプリとは

「健康状態を改善したいけれど、どうしていいかわからない」「なかなか続かない」という方に
業界初！ヘルスコーチングの技術で「かんたんで無理なく続く健康改善サポート」を
楽しく体験していただくアプリです。

ユーザー体験の流れ

健康診断結果の改善に向けた「日頃の行動改善」をサポート

お客さまGOAL

カラダの不安が解消され、ココロも充実

ヘルスコーチングとは

一人ひとりの健康課題に合わせて、「自らの気づき→自主性を高める→行動の継続→習慣化」の行動改善のプロセスに沿って、「無理なく続けられること」を発見して「小さな成功体験」を積み上げることによって行動継続へ導くコミュニケーション手法です。

「Neoコーチ」アプリの特徴

正解のないアプリ開発を完遂

—これまでにないアプリのUI・UXをどのように開発したのか？

星野氏 正解のないアプリ開発だった。要件は流動的な一方で、タイトな開発期間で完成度の高いシステムが要求された。開発着手の4年ほど前から、別件でフルマラソンや時間栄養学をテーマとして、ヘルスケア系のコミュニケーションサービスを手掛けていた。その際の課題を乗り越えるには、スキルを持ったヘルスコーチが必要で、里見さんとはそのころから交

流があった。NFLさんの「Neoコーチ」開発は、これまで蓄積した知見を生かし、課題を克服する絶好の挑戦であった。里見さんとも意気投合したからこそ短期間で実現できた。顧客体験を実現するため、余計な機

待することは何か？

松村氏 まずは顧客とつながり続けることを目指す。その先で①「Neoコーチ」体験から生まれる保険相談要望のリーズ化②デジタルでの加入完結③といった方法で、保険代理店の生産性向上に寄与したい。

畔柳氏 私はヘルスケア×保険DXに挑戦する一人として、皆さんの挑戦に大変励まされた。アイリックコーポレシ

ンとしては、保険代理店の生産性向上に取り組みたい。また、健診書・診療明細書の読み取り、血糖値測定、PHRなどさまざまなIT化でも貢献していきたい。人の健康・ウェルビーイングには自然に触れることも大切なので、皆さんも宮古島・越後湯沢でお会いして、この話をさらに盛り上げたい(笑)。

静岡県富士生まれ・東工大卒。石油会社のIT部門から2008年より保険業界向けのITソリューション・DXの企画・営業に携わる。持ち味は企業コラボ。

ヘルスコーチ×DX 無理なく続く健康改善サポート

提供してきた。さらに、

一人ひとりの豊かな人生・自己実現に寄り添うWellnessプロジェクトを推進する中で、進化するテクノロジー(UX・ヘルスケア)を活用して、顧客の行動支援・顧客体験を実現するサービスの開発を目指した。

前任の倉上が、健康のベ

ネス(マネタイズ)の話はよくあった。その中でもNFLさんは、体験価値を創るといふところが軸があった。そこで、行動の継続につながるヘルスコーチングのコミュニケーションを生かすことにした。国内外の専門家を活用した改善プログラムでは、ティーチ

ングが主流だが、それだけでは顧客の変容は難しい。また、一人ひとりの顧客をこまめにフォローする必要だと思っていた。プロジェクトメンバーで、ヘルスコーチングのノウ

ハウを①自らが直面するリスクをより早い段階で明確にする「疾病リスク予測サービス」②能動的に自身のリスク抑制に動く「パーソナルヘルスコーチサービス」③個別リスクに対して必要な保険を定める「疾病リスクに基づいた保険提案」といった三つの体験価値に

能を削いで、使いやすいUIをデザインした。プロジェクト成功にはデザイン会社と開発会社をハンドリングできるディレクターの存在も欠かせない。

目指す先と保険業界への期待

—3社とも元々ヘル

スクエアへ挑戦しており、課題も分かっていた。運命的な出会いもあり、従来の限界を超えて「Neoコーチ」の実現にたどり着いたのがよく分かった。そんな3社が、今後目指す姿や保険業界に期待することは何か？

星野氏 ヘルスケアは新規参入も多いがビジネス化が難しく撤退も多い。最近では、保険業界が一番熱心にヘルスケアに力を入れている。よりいっそう顧客価値のあるサービスを継続・進化させてほしい。

畔柳氏 私はヘルスケア×保険DXに挑戦する一人として、皆さんの挑戦に大変励まされた。アイリックコーポレシ