



スマートライフ事業の拡大を目指し 保険レコメンデーションサービスを提供

自律的なアジャイル開発チームで大規模サービス開発に対応

背景

ビジネスパートナーとの価値協創を進め、ライフスタイルの変化に合わせた新たなサービスの創出に取り組むなかで、AI(人工知能)が最適な保険プランをレコメンドする「AIほけん」サービスを計画していた。



株式会社NTTドコモ
サービスデザイン部
第三クラウド推進
担当部長
三井 力氏



株式会社NTTドコモ
サービスデザイン部
第三クラウド推進
スクラム担当 担当課長
松田 美弥氏



株式会社NTTドコモ
サービスデザイン部
第三クラウド推進
スクラム担当
平林 未彩希氏



株式会社NTTドコモ
サービスデザイン部
第三クラウド推進
スクラム担当
工藤 未彩氏



株式会社NTTドコモ
金融ビジネス部
FinTech推進室
井上 善文氏

NTT
docomo

株式会社NTTドコモ
本社：東京都千代田区永田町2丁目11番1号
営業開始：1992年
資本金：9496億7950万円(2020年3月31日現在)
営業収益：連結4兆6513億円(2020年3月期)
従業員数：8100名(2020年3月31日現在)

ソリューション

ユーザー目線のサービス開発を効率的に進めるため、アジャイル開発手法とクラウドネイティブのアーキテクチャーを採用。従来、小規模開発向けとされてきたアジャイル開発手法を大規模なサービス開発に適用した。

ライフスタイルの変化を受け、新たなサービスを計画

主力となる移動通信事業に加え、NTTドコモは動画配信サービスや金融・決済サービスなどのスマートライフ事業に注力している。中期戦略「beyond宣言」に基づき、AIエージェントやFinTechを活用したライフスタイル革新、多様なパートナーとの協創拡大などに積極的に取り組んでいる。

NTTドコモはスマートライフ事業でのサービス拡充を目指し、2018年夏、東京海上日動火災保険とパートナーシップを組んで、AIによる保険商品レコメンデーションサービス「AIほけん」の検討を開始した。スマートフォンの普及とともに保険契約に対する顧客のニーズが多様化したことを受け、簡単な質問に答えるだけでAIがおすすめの保険を提案、そのままネット上で契約できるサービスを計画した。

アジャイル開発により、ユーザー目線のサービスを実現

AIほけんのプロジェクトは2019年2月にスタートした。新サービスを周知するため、無料で加入できる保険キャンペーン向けのシステムを2019年7月に先行稼働させ、AIによるレコメンデーション機能などを追加したAIほけんサービス用のシステムを2019年10月にリリースした。

NTTドコモは大規模なサービス開発をユーザー目線で効率的に進めるため、ニーズに柔軟に対応できるアジャイル開発手法と、マイクロサービス、AWSマネージドサービスの活用といったクラウドネイティブのアーキテクチャーを採用した。ITパートナーには、金融の知見やアジャイル開発経験が豊富なことに加え、高い当事者意識と熱意を示した日鉄ソリューションズ(以下、NSSOL)を選んだ。

大規模なサービスをアジャイル開発する共創体制を確立

プロジェクトのスタートから8カ月ほどの短期間に2種類の保険サービスをスケジュール通りにリリースした。NTTドコモと東京海上日動火災保険は多数のユーザーを獲得し、今後もさらなるユーザー増に期待している。

NTTドコモは、東京海上日動火災保険、NSSOLとの3社によるアジャイル開発プロジェクトを通して、多様なパートナーとの協働により、大規模な新サービスを素早く立ち上げる価値協創の体制も整えた。今後はAIほけんのサービス改善を繰り返していくほか、これまで別のシステムで提供していた保険サービスもAIほけんと同じシステム基盤に移行させることを検討している。スマートライフ事業のサービス全体で新規開発・改善のスピードを高める狙いだ。

成果

プロジェクト開始から8カ月で2種類の新しい保険サービスをリリースし、ユーザーを多数獲得した。パートナーとのアジャイル開発を通して、大規模な新サービスを素早く立ち上げる価値協創体制も整えた。

Key to Success

「AIほけん」は、従来の保険商品にはないチャレンジングなサービスである。このプロジェクトにおける重要な成功要因は、NTTドコモとNSSOLが一体となった「チーム力」だった。

金融ビジネス部fintech推進室の井上善文氏は、「これまでの保険商品は、対面で販売するのが主流でした。しかし、デジタル化が進むなか、スマホで保険契約をする時代になっています。そこで当社が持つ顧客のプロフィール情報やAIを活用し、ユーザー目線でライフスタイルに最適な保険を選べるサービスを目指しました」と語る。

この難しいサービス開発を短期間で成し遂げるために重視したのは、強いチームづくりである。サービスデザイン部第三クラウド推進 担当部長の三井力氏は、「ユーザー目線で新しい価値を提供しようという今回のプロジェクトの目的に対して、メンバーが『自分の仕事はここまで』と線を引いていたら短期開発はできません。当社の社員であろうがパートナーのメンバーであろうが、各自が当事者意識をしっかりと持って目標に向かっていける、自己組織化されたチームづくりが必要でした」と話す。

アジャイル開発のパートナーとしてNSSOLを選んだ理由もそこにある。「技術力はもちろん大切ですが、パートナー選びで最も重視したのは『このチームと一緒にやっていきたい』と思えるかどうかでした。それを確かめるためにITベンダー数社の参画予定メンバーと面談を重ねた結果、プロジェクトをどのように進めたいかという当事者意識や熱意を最も強く感じたのがNSSOLでした」とサービスデザイン部第三クラウド推進 スクラム担当の

平林未彩希氏は話す。

積極提案とテンポのよい実装 最も信頼できるパートナー

サービス開発の現場では、NSSOLのメンバーも含めて自律的に仕事を進めた。「サービスを実装した開発チームのNSSOLメンバーからデザインチームに、そもそもの要件やUI設計に関わる提案が結構ありました。デザインチームも気づいていないことだったので、フォローしてもらえてよかった」とサービスデザイン部第三クラウド推進 スクラム担当の工藤未彩氏はNSSOLメンバーの姿勢を評価する。

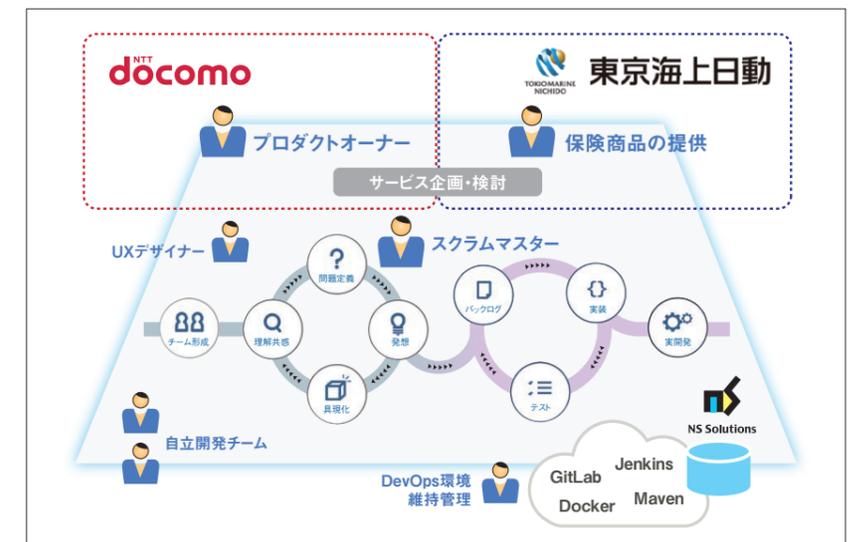
平林氏は、実装のテンポもよかったと振り返る。「アジャイル開発では、実装して触ってみたいとUIの出来が分からないことがあります。そういう時、打ち合わせ中に『実装してみました』

とUIを見せてくれたり、『こんなものをつくってみました』とUIの試作を持ち込んでくれたりして、バックログとして持ち帰らず、よりよいUIに改善するための議論をその場ですることができました」

AIほけんサービスは計画通りにスタートした。その成果について、サービスデザイン部第三クラウド推進 スクラム担当 担当課長の松田美弥氏は次のように述べる。「今回のプロジェクトを通して、当社とパートナーが一体となって自律的にアジャイル開発を進める形ができました。この形は、他のプロジェクトとの相乗効果を生み出しながら、さらに発展させていけるものと考えています」

三井氏は、「当社ではいくつかのベンダーの協力を得てアジャイル開発を進めていますが、その中でNSSOLは最も信頼するパートナーの1社です。今後は、NSSOLとのパートナーシップをさらに拡大していきたい」と語る。

■「AIほけん」の開発におけるNTTドコモ、東京海上日動火災保険、NSSOLの協創体制



■コアテクノロジー

大規模サービスのアジャイル開発、クラウドネイティブの設計・開発

■システム概要

●アプリケーション：AIによる保険商品レコメンデーションサービス