

2026年2月20日
株式会社かんぽ生命保険

次世代コンタクトセンターシステムの導入について

株式会社かんぽ生命保険（東京都千代田区、取締役兼代表執行役社長 谷垣邦夫、以下「かんぽ生命」）は、2026年1月より、フルクラウド基盤と生成AIを用いた「次世代コンタクトセンターシステム」（以下「本システム」）を導入しました。

1 背景・目的

かんぽ生命は、コンタクトセンターにおける対応品質と生産性の向上を目的に本システムを導入します。これにより、AI活用を前提とした業務プロセスへの変革を加速させ、お客さま体験価値（CX）の向上と業務効率化を実現します。

2 概要

既存のオンプレミス環境に代えて「クラウド環境」や「SaaS」を活用して構築することで、定期的なシステム更改のコストを削減できるほか、電話やチャットをはじめとする多様なチャネルでのシームレスなお客さま対応を実現します。

また、音声認識技術と生成AIを活用することにより、対応記録の作成を自動化し、対応後の事務処理に要する時間を最大約70%削減するとともに、キーワード検知によりコミュニケーションの支援を強化するなど、経験が浅い社員でも安心して対応できる仕組みを構築します。

今後は、AIエージェントがコミュニケーションの対応を支援し、お客さま一人ひとりにあわせたコミュニケーションを実現することにより、お客さまには「ライフステージ・世代を超えた安心感」を、コミュニケーション員として働く社員には「成長」と「働きがい」を提供できる先進的なセンターとして、テクノロジーと人の力を融合した新たなお客さまサポートモデルの確立を目指します。

また、将来的には、AIエージェントの自動応答により、お客さまの利便性と生産性のさらなる向上を実現します。

3 導入時期

本システムは、2026年1月より保険業務に関する郵便局等からのお問い合わせに対応するヘルプデスクにおいて利用を開始し、同年3月より、お客さまからのお問い合わせに対応するコールセンターにおいて利用を開始します。

音声認識機能でリアルタイムサポート

音声をリアルタイムでテキスト化することで管理者による即時サポートにつながる



AIによる後処理の一部自動化

音声の自動テキスト化から、AIが対応内容を要約



かんぽ生命は、お客さま一人ひとりに寄り添った高品質なサービスの提供と、デジタル技術の活用による抜本的な業務効率化を両立し、お客さまに「かんぽ生命に入っていてよかった」と感じていただけるよう、お客さま体験価値のさらなる向上に取り組んでまいります。

以上