

2026年8月7日
株式会社 かんぽ生命保険

国内で初めてSalesforceとAI包括契約を締結 全社的なAIエージェント活用に向けた取り組みを加速

株式会社かんぽ生命保険（取締役兼代表執行役社長 大西 徹、以下 かんぽ生命）は、株式会社セールスフォース・ジャパン（代表取締役会長兼社長 小出 伸一、以下 Salesforce）と、国内企業として初めてSalesforceのAI包括契約※を締結いたしました。



かんぽ生命では、これまでもコンタクトセンター領域や営業領域の一部業務において、Salesforceの顧客管理基盤「Agentforce Financial Services」を、マーケティング領域において「Agentforce Marketing」を活用し、お客さま体験価値の向上や業務の効率化・自動化の実現に取り組んできました。

今後は、営業領域における更なる利用範囲の拡大や、「Data 360」や「MuleSoft」によって全社に点在するさまざまなデータを繋ぎ、一元的に管理・利用できるデータ活用基盤の整備を進め、コンサルタントやコールセンターによるお客さま対応やメール等によるコンテンツ配信など、幅広いお客さま接点でSalesforceの利用を加速させていきます。これにより、かんぽ生命が掲げる「かんぽ価値提供モデルの確立」を目指し、「リモート・デジタルとの連携によるリアルチャネルの価値向上」や「AI・デジタル等を駆使した便利で手厚いサービスの提供」を実現していきます。

今回のAI包括契約により、利用制限を気にすることなく柔軟に拡張できるSalesforce環境のもと、あらゆる領域においてAgentforceの活用を強く推進していきます。これにより、AIと顧客データを軸としたサービス変革と業務改革を推進しながら、「人の力」にAIを組み合わせることで、お客さまの状況に応じた最適なお提案をはじめとする、お客さま一人ひとりにより深く寄り添うコミュニケーションの実現を目指していきます。

かんぽ生命は「保険を販売する会社」ではなく、「安心を届ける会社」として、人とAIが共創する「Agentic Enterprise」の実現に挑戦し、お客さま一人ひとりの人生を支えるサービスの進化を続けていきます。

※AI包括契約とは、Salesforceが大規模エンタープライズ企業向けに提供する包括ライセンス契約「SELA (Salesforce Enterprise License Agreement)」に、Agentforceを従量制限を緩和し利用できる、「Flex Credits - Unlimited」を加えた契約となります。

＜Agentforceについて＞

Salesforceが提供するAIエージェントプラットフォームである「Agentforce」は、Salesforce上の業務・データ・セキュリティを前提にした、信頼性の高いAIエージェント基盤です。お客さまサポートと営業の生産性を大幅に向上しつつ、お客さま一人ひとりに寄り添った的確なサービスの提供を実現します。

＜株式会社セールスフォース・ジャパンについて＞

Salesforceは、あらゆる規模の企業がエージェントイック エンタープライズへと変革することを支援します。人とAIエージェント、アプリケーション、データを信頼性の高い単一のプラットフォームへ統合することで、これまでにない成長とイノベーションを実現します。詳細は salesforce.com/jp をご覧ください。