

2026年6月26日

各 位

SBI生命保険株式会社

**SBI生命、AIトランスフォーメーション（AX）を加速
コールセンターの「後処理ゼロ化」を実現
～年間5,000時間削減、オペレーションを根本から再設計～**

SBI生命保険株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：篠原 秀典、以下「当社」）は、AIトランスフォーメーション（AX）の中核施策として、コールセンターにおける後処理業務（ACW：After Call Work）を完全自動化するシステムを内製開発し、2026年6月25日より本格導入いたしました。

本取組みにより、従来1通話あたり平均約3.5分を要していた後処理業務を原則不要（ゼロ化）とし、年間約5,000時間の業務削減を見込みます。当社はこれを単なる効率化に留めず、人とAIとの役割を再定義し、保険業務全体の生産性を根本から見直す「AIネイティブなオペレーションモデル」への変革の実現と位置付けています。

■背景と狙い：なぜ「後処理ゼロ」を目指すのか

- ・近年の労働力人口の減少や、顧客ニーズの多様化への対応は、コールセンター運営上の共通課題となっています。特に、通話後の履歴入力や要約といった「後処理業務（ACW）」は、オペレーターの大きな負担となっており、応対品質のばらつきや応対待ち時間の長期化を招くことが課題となっていました。
- ・当社は、この課題を根本から解決すべく、最新の生成AI技術を組み込んだシステムを約5カ月という短期間で内製開発。従来の「人が対応し、人が記録する」前提から脱却し、「AIが処理し、人は顧客価値創出に集中する」次世代型のコールセンターへの転換を進めます。

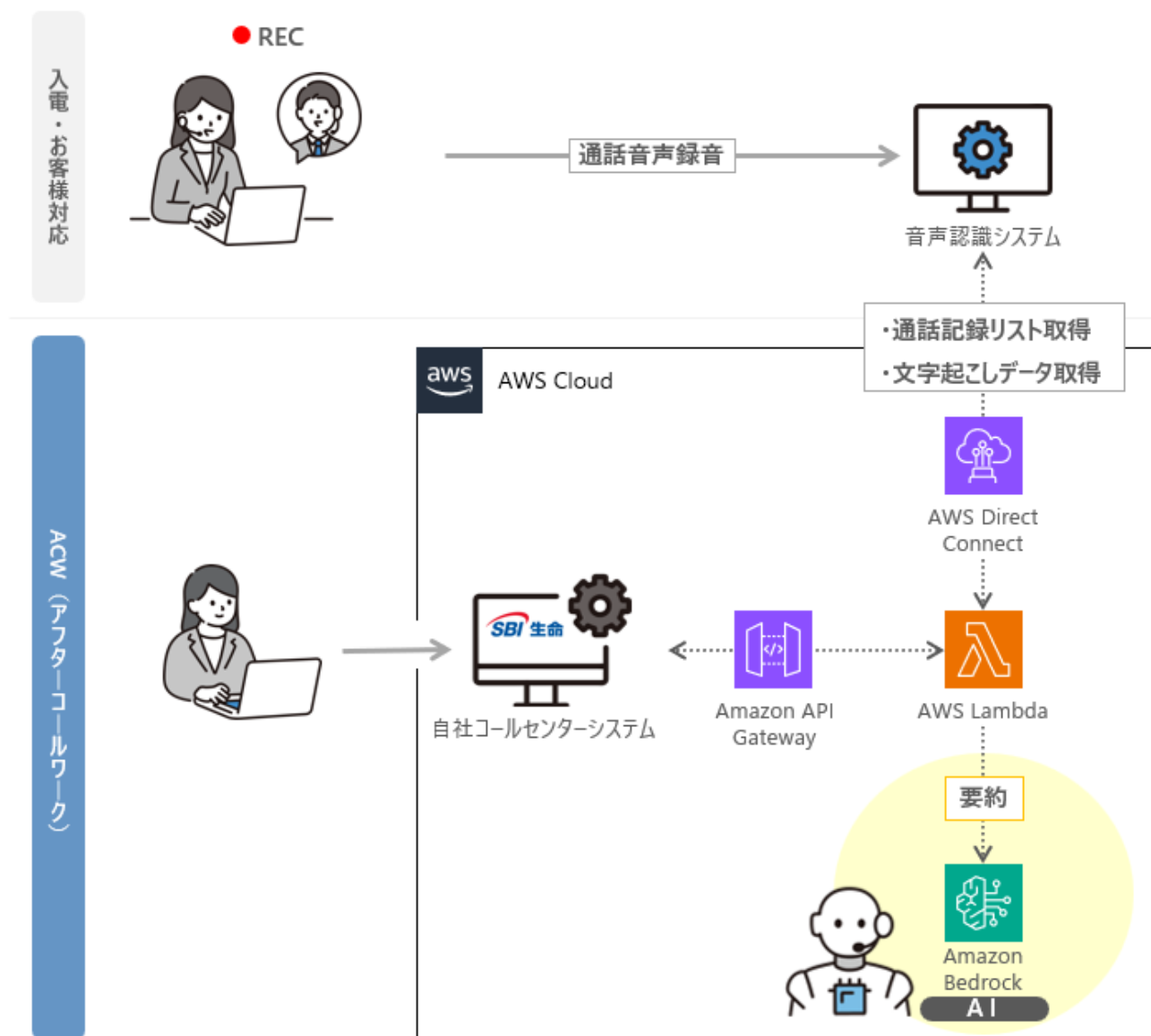
■AXによる業務変革のポイント

- ・ACWの完全自動化により「後処理ゼロ」を実現
- ・年間5,000時間の業務削減による生産性の飛躍的向上
- ・AI前提で業務プロセスを再設計（AIネイティブな業務モデル）
- ・内製開発 × 約5カ月での迅速な実装

■概要

- ・本システムは、Anthropic社が提供する大規模言語モデル「Claude Sonnet 4.6（Amazon Bedrock上）」を活用し、通話内容の解析・要約・記録作成・入力処理までを一気通貫で自動化します。
- ・また、システム基盤には、世界で最も包括的で、幅広く採用されているクラウドサービスであるAmazon Web Services（AWS）を採用し、高い拡張性とセキュリティを実現しています。

■システム構成図



■イメージ（コールセンターシステムの画面）

受付ID: ACW +

2026 04/08 水曜日 11:24 吉本 淳哉

1つ戻る

再取得

応接内容を自動で文字起こし

①オペレーター
お電話ありがとうございます。〇〇生命コールセンターの佐藤でございます。
②お客様
お世話になります。加入している個人保険の解約について問い合わせたくお電話しました。
③オペレーター
かしこまりました。恐れ入りますが、本人確認のためご契約書様のお名前をフルネームでお願いいたします。
④お客様
山田 太郎です。
⑤オペレーター
ありがとうございます。続いて、生年月日とご登録のお電話番号をお願いいたします。
⑥お客様
1985年4月10日生まれで、電話番号は090-1234-5678です。
⑦オペレーター
確認できました。ありがとうございます。解約をご検討中のご契約番号は〇〇でお間違いないでしょうか。
⑧お客様

要約文字数(目安) 200 要約

指定文字数で自動要約

問い合わせ(要約) 回答(要約)

個人保険の解約について問い合わせ、本人確認情報を提供し、解約理由として事故の見直しと保険料負担の増加を説明、解約返戻金の金額と受取時期について質問、手続きの方法と必要書類について確認し、書類の発送を依頼。オペレーターの説明を理解し、書類到着後の対応を約束。

コールセンターのオペレーターとして丁寧に対応、本人確認を行い、解約理由を確認。解約返戻金の金額と受取時期を説明し、必要な手続きと書類について詳細に案内。解約請求書の発送を約束し、顧客の質問に適切に回答しながら、丁寧な対応を維持。

要約内容を話者単位で自動振り分け

終了

■AXによるインパクト

本取組みは、単なる業務削減にとどまらず、以下の変革をもたらします。

- ・オペレーターの役割を「入力作業」から「高付加価値な顧客対応」へシフト
- ・応対品質の標準化と高度化の同時実現
- ・コールセンター運営のスケラビリティ向上
- ・人材活用の最適化と働き方改革の推進

■今後の展望

当社は本システムを起点として、コールセンターにおけるAI活用をさらに拡張するとともに、保険業務全体へのAX展開を進めてまいります。今後も、AIドリブンによる業務変革を通じて、お客さま体験のさらなる向上と企業競争力の強化を両立してまいります。

※記載されている会社名、製品名は、各社の登録商標または商標です。

<本件に関するお問い合わせ先>

SBI生命保険株式会社 広報担当

E-mail: pr@sbilife.co.jp

※お問い合わせはメールにてお願いいたします。