

2026年3月4日
東京海上日動火災保険株式会社

コンタクトセンター領域にAI導入～お客様対応品質の更なる向上へ～

東京海上日動火災保険株式会社(取締役社長 城田 宏明、以下「当社」)は、2026年3月より、お客様および代理店向けのコンタクトセンター業務にAIを導入いたします。

入電から通話中、終話後の管理業務まで、AIが一貫して支援する態勢を構築することで、オペレーターの対応品質の均質化と業務効率化を図るとともに、対応品質の更なる向上を実現してまいります。

また、将来的には、AIエージェントによる24時間365日の自動対応を実現し、高品質なサービスをご提供できる態勢づくりを目指してまいります。

1. 背景

コールセンター業界では、お客様からのお問合せに対応するオペレーターの人材確保が課題となっております。また、商品やサービスの多様化に伴い、オペレーターには従来以上の知識と対応力が求められています。

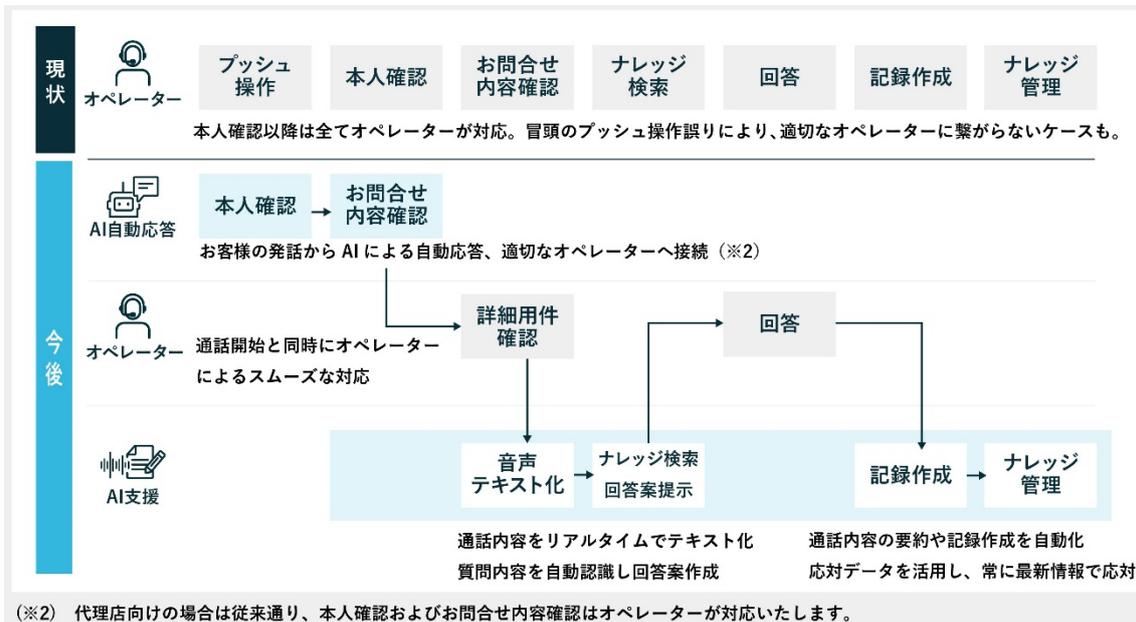
当社のコンタクトセンター(※1)においては、お客様および代理店から年間約700万件もの多岐にわたるお問合せをいただいております。対応品質の均質化に加え、オペレーターがより専門性の高い領域に注力し、対応品質を一層向上させる態勢づくりが課題になっておりました。

こうした背景を踏まえ、2026年3月より株式会社東京海上日動コミュニケーションズ(以下、「東京海上日動コミュニケーションズ」)が担うコンタクトセンターの主要業務にAIを導入し、対応支援や業務プロセスの自動化を通じて、対応品質の更なる向上を実現してまいります。

(※1)東京海上日動コミュニケーションズ(契約手続き等に関するお問合せ窓口)、東京海上日動安心110番株式会社(事故受付や事故対応に関するお問合せ窓口)等。

2. AI導入の概要

通話内容をリアルタイムでテキスト化し、お問合せ内容を自動認識することで、回答案をオペレーターに迅速に提示するなど、入電から通話中、終話後の管理業務までAIが一貫して支援する態勢を構築いたします。



なお、コンタクトセンターの一つである東京海上日動コミュニケーションズでは、年間約 200 万件超の入電があり、オペレーターの対応時間は以下の削減効果を想定しております(24 年度入電件数に基づき算出)。

- お客様向け
最大約 30%、年間約 58,000 時間(約 5 分/件 × 約 70 万件/年間)
- 代理店向け
最大約 10%、年間約 32,000 時間(約 1.5 分/件 × 約 130 万件/年間)

これらの削減効果により、オペレーターはより専門性の高い領域に注力し、応対品質向上を図ります。

4. 今後の展望

将来的には、AI エージェントによる 24 時間 365 日の自動対応の実現を目指してまいります。また、他のコンタクトセンターにおいても AI 導入の検討を進め、グループ全体で高品質なサービスをご提供できる態勢づくりを進めてまいります。

以上