Genesys Cloud

ユーザー事例：第一ネオ生命保険株式会社

AI時代の顧客接点改革へ
Genesys Cloudで築く、AI・データ活用基盤

左から、インフォメーションテクノロジー部 IT サービスマネジメント課 アシスタントマネジャーの矢澤友廣氏、常務執行役員 Chief Information Officer インフォメーション テクノロジー部長のラジャン・ナンダ氏、インフォメーションテクノロジー部 IT サービスマネジメント課 ラインマネジャーの遠藤康平氏

第一ネオ生命保険様は、AIとデータを活用した顧客接点改革を見据え、コンタクトセンターを価値創出の基盤へと進化させるためにGenesys Cloud™を導入しました。既存CRMとの連携を維持しながら、保守・更改コストの低減、在宅対応やBCP強化、障害対応の迅速化も実現しています。さらに、高い応対品質も維持することで、同社が長年こだわってきたHDI（Help Desk Institute）の認定において、最高評価となる三つ星認定も継続できました。

AI時代への基盤づくり
AI・データ活用を見据えた
クラウド型コンタクトセンター基盤を整備

現場を止めない移行
既存CRMとの連携を維持しながら、
現場業務への影響を抑えて基盤を刷新

どこでも受電できる体制
在宅受電やBCP対応を強化

第一ネオ生命
Daiichi Life Group

Genesys Cloudでオムニチャネル化とデジタル手続きを進めることで、お客様は24時間いつでも手続きが可能に。有人対応は本当に必要なお客様に集中し、より質の高いサポートを実現できます。

ラジャン・ナンダ 氏
第一ネオ生命保険　常務執行役員　Chief Information Officer
インフォメーション テクノロジー部長

概要

お 客 様：第一ネオ生命保険株式会社
業　　種：生命保険業
所 在 地：東京都品川区

製品

Genesys Cloud

機能

インバウンド

課 題

■老朽化したオンプレミス型コンタクトセンター基盤の更改
■高い音声品質を維持したままクラウド化する必要性
■BCPや在宅受電に対応できる柔軟な運用体制の整備
■分断されたチャネルやデータをつなぎ、将来的なAI活用につなげる基盤づくり
■コンタクトセンターのデータを営業活動や経営判断にも活用する仕組みづくり

企業の生命線となる保険会社のコンタクトセンター

Daiichi Lifeグループの一員である第一ネオ生命保険様は、医療・がん・介護・傷害など幅広い分野をカバーする第三分野の保険と、生命保険を中心とした第一分野の保険を主軸に事業を展開しています。同社はグループにおけるDXのフロントランナーとしても位置付けられており、2030年に向けてROEの向上やユニットコストの削減といった明確な経営目標を掲げています。常務執行役員 Chief Information Officer インフォメーション テクノロジー部長のラジャン・ナンダ氏は「当社は、グループの中で真っ先にDXを推進して実績をつくり、他のグループ会社にも展開しやすいモデルをつくる役割を担っています」と語ります。

特にコンタクトセンターは、お客様や代理店との接点を担う重要なサービス基盤です。インフォメーションテクノロジー部 ITサービスマネジメント課　アシスタントマネジャーの矢澤友廣氏は、「コンタクトセンターの品質向上は、当社の生命線になります」と説明します。

AIでコンタクトセンターを顧客接点改革のプラットフォームへ

第一ネオ生命保険様にとって今回のGenesys Cloud導入は、単なるオンプレミス型システムの更改ではありませんでした。同社が見据えていたのは、AIやデータを活用し、コンタクトセンターを顧客接点改革のプラットフォームへ進化させることです。その第一歩として、老朽化した既存基盤を刷新し、将来のオムニチャネル化や自動化、データ活用にも柔軟に対応できるクラウド型コンタクトセンター基盤の整備を進めました。

従来のシステムは、定期的に大規模な更改が必要となり、その都度コストが発生していたのです。「これまでは5年に一度システムを更改していたのですが、Genesys Cloudの場合は10年以上使い続けることも可能なので、将来的にもコスト削減効果が継続できます」（矢澤氏）

そして、同社がGenesys Cloudに期待している最大の価値が、AIを活用してコンタクトセンターを顧客接点改革のプラットフォームへ進化させることです。例えば、AIによって音声認識や本人確認、自動応答を連携させ、契約状況の確認、請求書類の送付といった定型的な手続きを、オペレーターを介さずに完結できる世界を見据えています。

インフォメーションテクノロジー部 ITサービスマネジメント課　ラインマネジャーの遠藤康平氏も、「従来は電話やメールなど分断されていたチャネルを、オムニチャネルでつなげていく仕組みを整えることもGenesys Cloudを導入するポイントの1つでした」と説明します。

一方で、クラウドへの移行における懸念の1つが、長年培ってきた応対品質を維持することでした。「当社のコンタクトセンターは10年以上、HDIの認定で三つ星を獲得し続けるほど高い応対品質を誇っています。この品質を維持できたことも、Genesys Cloud導入の大きな成果です」（遠藤氏）

各種外部システムと連携し在宅対応力も向上

従来システムでは、外部システムが複雑に接続されていたため、障害時のログ追跡や原因究明が複雑になりやすいという課題がありました。加えて、コロナ禍のようなパンデミック時や災害時にも在宅で受電しやすい体制を整えることや、拠点や人員の増減に柔軟に対応することも重要な課題でした。

現在、第一ネオ生命保険様はGenesys Cloudをコンタクトセンター基盤として活用しながら、従来から利用していたCRMなどの周辺システムもAPI連携で容易に接続できたので、現場は違和感なく業務を継続しています。障害時も、Genesys Cloudのログを確認するだけで調査範囲を絞り込めるようになり、解決の迅速化につながっています。

在宅対応力の向上も、導入効果の1つと言えます。従来は、台風などで交通機関が混乱した際に、出社できない担当者は自宅で携帯電話を使って受電していました。Genesys Cloud導入後は、自宅でもパソコンで対応できるようになり、通信コストの負担も軽減されています。

今回のシステムインテグレーションにあたり、第一ネオ生命保険様では、すでに自社でもGenesys Cloudを導入してコールシステムを運用している富士通を選定されました。その理由について、矢澤氏は「富士通様は自社での運用ノウハウを持っている上に、Genesys Cloudの導入実績も豊富なので、なにかトラブルが発生した場合でも迅速な対応が期待できます」と述べます。

収益化にも貢献するコンタクトセンター基盤を構築

今回のシステム更改は、コンタクトセンターが持つデータを営業活動にも活用できるインフラを構築する取り組みでもありました。音声のテキスト化や応対履歴の活用、将来的な生成AIによる通話の要約や分析、データ統合に向けた拡張性など、Genesys Cloudは今後のデータドリブンな顧客接点づくりを支えます。

そうした運用で重要になるのが、データを活用するための土台の整備です。例えば、コンタクトセンターが蓄積してきた応対データを営業活動にも活用したいと考えても、現状は部門間でデータが分断されたままです。「システム間連携の親和性が高いGenesys Cloudを導入し、これまでに蓄積された様々なデータを、一括で管理して経営に生かしていきたいと考えています」（遠藤氏）

現在、第一ネオ生命保険様は「OpsX（Operations Transformation）」を推進し、「お客様接点完結」をベースとした業務プロセスの構築を目指しています。ナンダ氏は「Genesys Cloudによってオムニチャネル化やデジタル手続きの拡充を進めれば、休日や夜間でもお客様自身で手続きが完結できるようになります。そして、本当に人の対応が必要なお客様には、有人対応でより手厚く向き合えるコンタクトセンター基盤が構築できます。今後も、Genesys Cloudの導入でコンタクトセンターが様々な可能性を広げていけることを楽しみにしています」と展望を語りました。

ラジャン・ナンダ 氏
常務執行役員
Chief Information Officer
インフォメーションテクノロジー部長

矢澤 友廣 氏
インフォメーションテクノロジー部
ITサービスマネジメント課
アシスタントマネジャー

遠藤 康平 氏
インフォメーションテクノロジー部
ITサービスマネジメント課
ラインマネジャー

お問い合せ先
ジェネシスクラウドサービス株式会社
●東京オフィス
〒105-6923 東京都港区虎ノ門4-1-1 神谷町トラストタワー WeWork内
●大阪オフィス
〒530-0002 大阪府大阪市北区曽根崎新地1-13-22 御堂筋フロンティア WeWork内
TEL:03-5989-1300 E-Mail:marketingjapan@genesys.com（東京、大阪共通）

お問合せ先QRコード

GENESYS™

www.genesys.com/ja-jp

Copyright © 2026 Genesys.All rights reserved.