

News Release

2026 年 2 月 2 日

各位

SBI損害保険株式会社
丸紅情報システムズ株式会社

SBI損保と丸紅情報システムズ、生成AIを搭載した
リアルタイムテキスト化ツールのPoC（概念実証）を開始
～DXによるお客さま対応品質向上と社員が働きやすい環境構築を目指して～

SBI損害保険株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：小野尚、以下「SBI損保」）と、丸紅I-DIGIOグループの丸紅情報システムズ株式会社（本社：東京都文京区、代表取締役社長：佐藤由浩、以下「MSYS」）は、SBI損保のコンタクトセンターおよび損害サービスセンターにおいて、生成AIを搭載した通話音声テキスト化・文章要約ツール「MSYS Omnis（以下「Omnis」）」※を用いた概念実証（Proof of Concept：以下「PoC」）を開始いたします。本取り組みは、電話対応業務の迅速化・効率化および対応品質の向上、さらに社員が働きやすい環境・体制づくりを目的として実施するものです。



近年、お客さまからのお問い合わせがメールやチャットなど多様なチャネルへと広がっていますが、損害保険業界では、補償内容の複雑さや事故時にお客さまの不安にしっかりと寄り添う必要があることなどから、電話が引き続き重要なコミュニケーション手段となっています。一方、お客さまのニーズが高度化する中で、正確性や効率性も以前に増して求められるようになっていきます。

今回のPoCでは、MSYSが提供する「Omnis」をSBI損保のコンタクトセンターおよび損害サービスセンターに導入し、業務プロセスの迅速化・効率化と電話対応品質のさらなる向上に関する実効性を検証するとともに、将来的な本格導入やさらなる活用機会の拡大の可能性の検討を進めてまいります。

■PoCの概要

「Omnis」は通話音声を実タイムでテキスト化し、その内容を生成AIにより要約する機能を搭載しています。これにより、対応履歴の入力業務やVoC（Voice of Customer：お客さまの声）の登録業務など、従来オペレーターが終話時に手作業で行っていた後処理業務を簡略化・効率化するとともに、記録内容の標準化を実現いたします。また、テキスト化された通話内容に基づき、関連する社内マニュアルを瞬時にオペレーターに提示することで、お客さまへの正確かつ迅速な回答をサポートし、対応品質の一層の向上および均質化を図ってまいります。さらに管理者は、通話時のお客さまの感情値などの参

News Release

考指標が表示されることから対応状況をリアルタイムでモニタリングすることが可能となり、迅速なサポートや感情分析を通じた対応品質の可視化、コミュニケーションの円滑化にも貢献いたします。

本PoCでは、「Omnis」のこれらの機能により、お電話での問い合わせに対しこれまで以上に正確でスムーズな対応を実現するとともに、オペレーターの負担軽減および管理者によるサポートの迅速化を通じた働きやすい環境の実現が図られることも期待しています。

長い会話にも必要な要点のみに絞った形で文章要約をすることが可能です

Vertex AI

生成AI要約の特徴

- ✓ 複数のプロンプト（指示文）を登録可能
- ✓ 自動でタグ分類も可能
- ✓ 必ず残したい吹き出しを選択して要約に追加可能

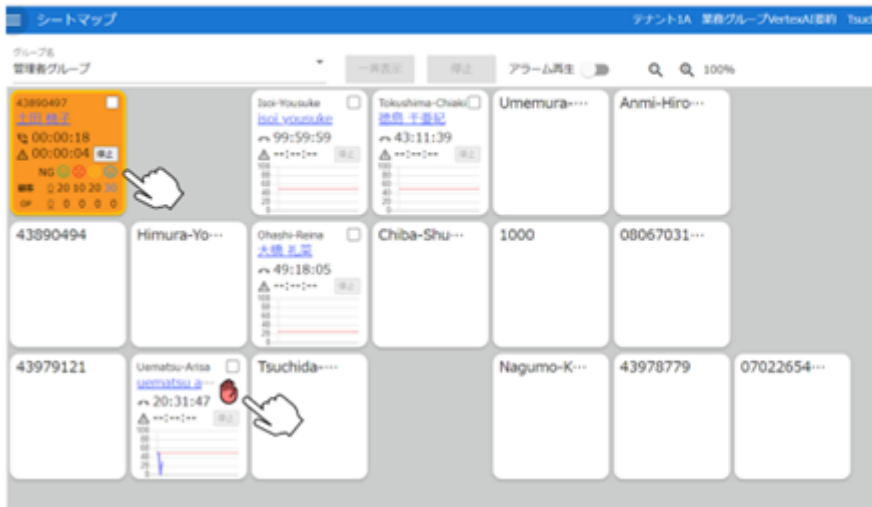
自動でFAQ検索キーワードを抽出

FAQ機能の特徴

- ✓ 発話されたキーワードから迅速に検索可能
- ✓ 「退会」や「たいかい」などあいまい検索が可能

News Release

オペレータの状況をリアルタイムでモニタリングすることができます



シートマップ機能の特徴

- ☒ 特定の電話番号からの送受信時にハイライト表示
- ☒ オペレータの手上げを表示
- ☒ 感情値、NGワード、元気度を表示

今後もSBI損保とMSYSは、DX推進を通じた業務効率化および提供サービスの品質向上を実現し、これまで以上にお客さまに選ばれる存在を目指してまいります。

※ 「Omnis」は、丸紅情報システムズが提供するクラウド型のコンタクトセンター向け音声テキスト化サービスです。Google Cloud™の機械学習エンジンを活用した、高精度なリアルタイム音声認識、高度な文章要約、ディープランニング等を提供します。

https://www.marubeni-sys.com/msys_omnis/

以上

◆ SBI損保の会社概要

商号	SBI損害保険株式会社
本社所在地	東京都港区六本木 1-6-1
設立	2006 年 6 月 1 日
資本金	110 億円
事業内容	損害保険業
URL	https://www.sbsonpo.co.jp/

◆ MSYSの会社概要

商号	丸紅情報システムズ株式会社
本社所在地	東京都文京区後楽二丁目 6 番 1 号
設立	1965 年 5 月 19 日

News Release

資本金	15 億 6512 万円
事業内容	ITソリューション事業、コンサルティング事業、製品・サービス提供事業、 その他関連事業
URL	https://www.marubeni-sys.com/

< 本件に関するお問い合わせ先 >

SBI損害保険株式会社 広報・サステナビリティ推進室

TEL：03-6850-7856

E-mail：sbisonpo_pr@sbisonpo.co.jp

丸紅I-DIGIOホールディングス株式会社 コーポレートセグメント 管理本部

マーケティング&コミュニケーション部 広報課

TEL：03-4243-4040