News Release

2026 年 10 月 30 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、丸紅情報システムズが提供する生成AI搭載の リアルタイムテキスト化ツール「MSYS Omnis」を本格導入 ～DXによるお客さま応対品質の向上と業務効率化をさらに推進～

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、生成AIを搭載した通話音声のリアルタイムテキスト化・文章要約ツール「MSYS Omnis（エムシスオムニス、以下「Omnis」）」※を、2026 年 11 月 2 日より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で本格導入いたします。

近年、お客さまニーズの高度化や多様化に伴い、コンタクトセンターや損害サービスセンターにはこれまで以上に迅速かつ正確な応対が求められています。こうしたなか、SBI損保では、応対品質の向上と業務効率化を目的として、2026 年 2 月からコンタクトセンターおよび損害サービスセンターの計 80 席で、Omnisを活用した概念実証（Proof of Concept、以下「PoC」）を実施してまいりました。その結果、特に重要と考えられる三つの観点、「品質」「効率」「安全性」において一定の効果が確認されたことから、このたびの本格導入に至りました。SBI損保では、業務効率化によって生まれる時間を、より一層のお客さまへのていねいな対応や応対品質の向上に生かしてまいります。

■　本格導入するサービスの概要

- 通話内容をリアルタイムでテキスト化し、生成AIが要約。電話応対履歴の入力業務や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お客さまとの対応後に手作業で行っていた処理業務を効率化し、記録内容を標準化
- 通話内容に応じて、関連する社内FAQを瞬時にオペレーターに提示
- 感情分析機能や管理者によるリアルタイムのモニタリングで、サポート体制を強化

News Release

■　今後の活用方針

今後、通話データを蓄積し、応対品質の評価を行うことやオペレーターの育成への活用についても検討してまいります。SBI損保とMSYSは、引き続き、DX推進を通じたさらなる業務の効率化および提供サービスの品質向上に取り組み、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、MSYS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。強固かつセキュアな基盤である Google Cloud Platform を活用して構築し、用途に応じた音声テキスト化エンジンの選択に対応しています。CRM や VoC 分析ツール、応対品質評価サービスとの連携も可能で、コンタクトセンターにおける業務効率化とデータ活用を幅広く支援します。
https://www.marubeni-idigio.com/product/msys_omnis/

＜参考＞2026 年 2 月 2 日配信プレスリリース
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によるお客さま応対品質向上と社員が働きやすい環境構築を目指して～

以上

SBI損保　　丸紅I-DIGIO

News Release

◆ 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.sbisonpo.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
資本金	15 億 6512 万円
事業内容	コンピュータ、ネットワーク、情報システム等における最先端技術を基軸として、あらゆる産業のITライフサイクル全般に対するソリューションを提供すること。
URL	https://www.marubeni-idigio.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　コーポレート改革推進本部
マーケティング&コミュニケーション部　広報課
TEL：03-4243-4040