News Release

2026 年 11 月 5 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、お見積りセンターの電話基盤を クラウド型プラットフォームに刷新 ～通話品質の安定と応対品質の向上へ～

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」）は、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」）の支援のもと、保険に関するご案内やご相談を承るお見積りセンターの電話基盤を、従来の自社で設置・管理するオンプレミス型からクラウド型のプラットフォーム「Genesys Cloud CX」※へ刷新し、2026年11月5日より順次運用を開始いたします。

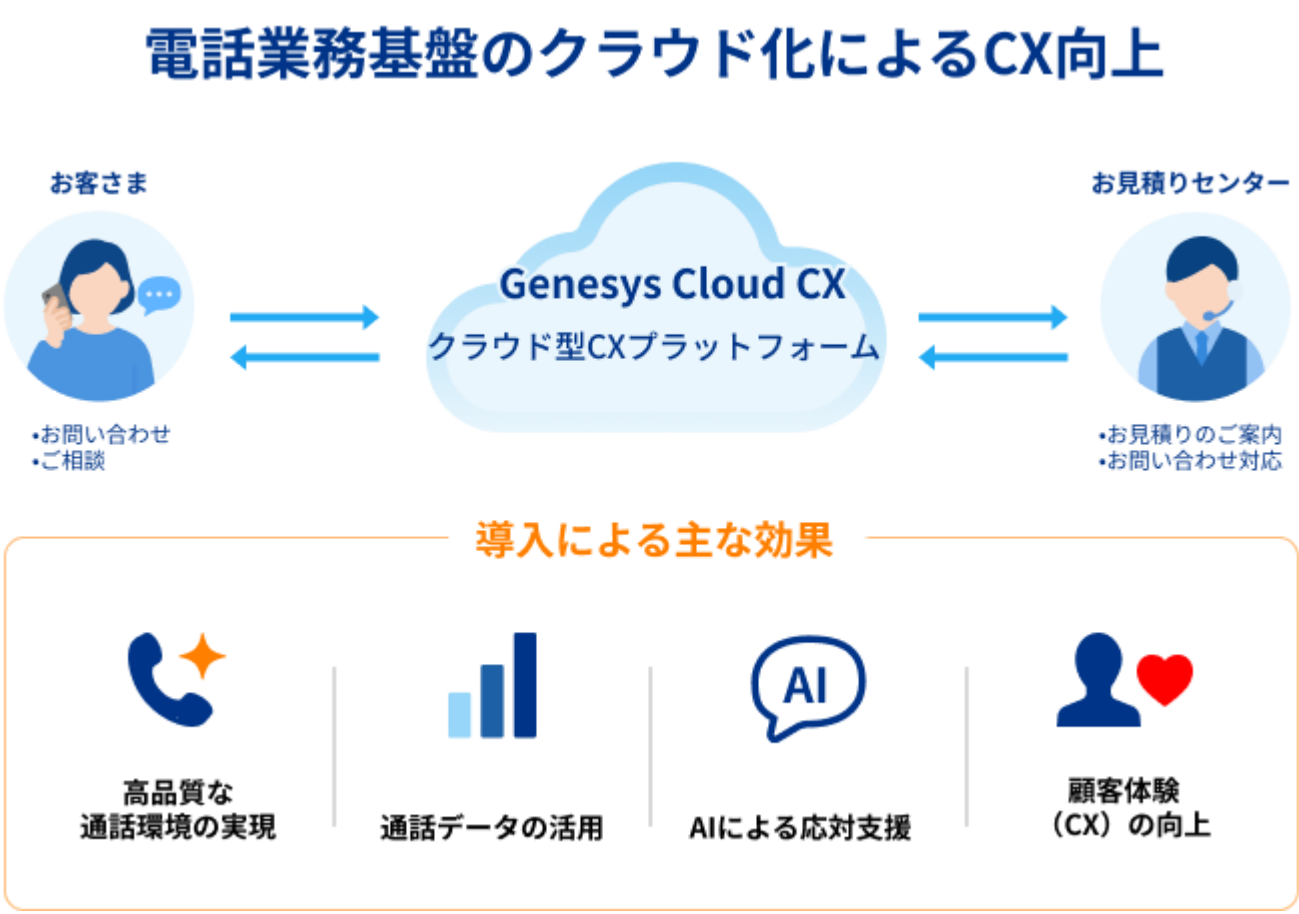
これにより、音声の途切れや聞き取りにくさを減らし、より安定した通話環境を整備することで、応対品質と顧客体験（Customer Experience; CX）のさらなる向上を目指します。

SBI損保 × 丸紅I-DIGIO

◆　さらなるサービス向上に向けて

商品や補償内容が複雑で多岐にわたる保険のお問い合わせにおいて、お電話は、お客さまお一人おひとりの状況やご希望に応じたきめ細かなご案内を支える重要なコミュニケーション手段です。SBI損保とMSYSは今後も、通話品質の維持・向上を図るとともに、「Genesys Cloud CX」に搭載されたAIを活用し、オペレーターが、お客さまからの専門性の高いご相談に集中できる環境づくりや、定型的なお問い合わせへのAIエージェントの活用を進めることで、CXのさらなる充実を目指してまいります。

News Release



※「Genesys Cloud CX」は米国Genesys社が提供する、クラウド型のコンタクトセンター向けプラットフォームです。AIを搭載し、俊敏性、拡張性、革新性に優れた機能をワンストップで提供することで、顧客体験（CX）と従業員満足度の向上を図ります。なお、Genesys、Genesys Cloud CXは、Genesys Cloud Services, Inc.の商標または登録商標です。また、その他、記載されている会社名、製品名は各社の商標または登録商標です。

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