

2026年3月4日

報道関係各位

伊藤忠テクノソリューションズ株式会社

CTCとPKSHA、東京海上日動のコンタクトセンターにAIを活用した業務支援基盤を導入
主要な業務プロセスを一貫して支援し、オペレーターの応対品質の均質化と業務効率の向上を両立

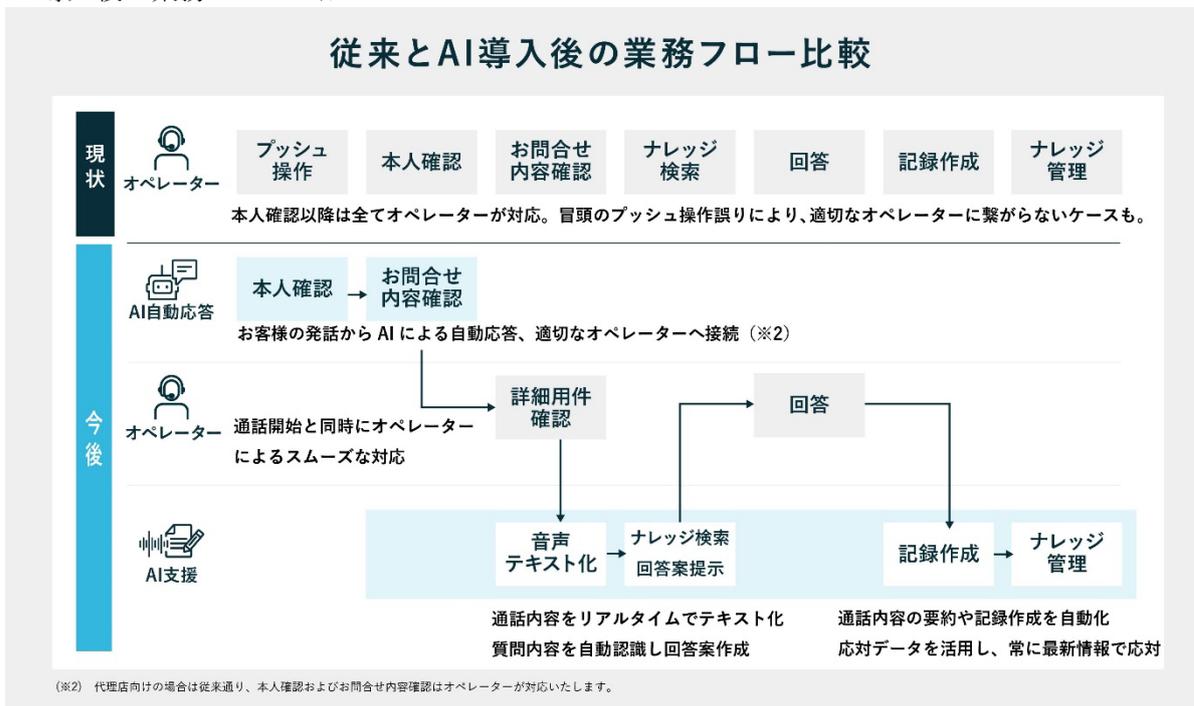
伊藤忠テクノソリューションズ株式会社(代表取締役社長:新宮 達史、本社:東京都港区、略称:CTC)は、株式会社 PKSHA Technology(代表取締役:上野山 勝也、本社:東京都文京区、以下、PKSHA)と連携し、東京海上日動火災保険株式会社(本店:東京都千代田区、取締役社長:城田 宏明、以下東京海上日動)に、PKSHAのコンタクトセンター向けAIのパッケージソリューションを導入し、2026年3月より運用を開始します。入電から通話中、終話後の管理業務などのコンタクトセンターの主要な業務プロセスを対象に、AIが一貫して支援する態勢を構築することでオペレーターの応対品質の均質化と業務効率化を図るとともに、応対品質の更なる向上を実現します。

少子高齢化に伴う労働人口の減少は、コンタクトセンター業界において深刻な構造的課題となっています。また、商品やサービスの多様化により、問い合わせ内容の複雑化や対応チャネルの拡大が進み、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。東京海上日動のコンタクトセンター^{*1}では、顧客や代理店から年間約700万件もの多岐にわたる問い合わせがあり、オペレーターがより専門性の高い領域に注力し、応対品質をより一層向上させる態勢づくりを進めています。

今回の取り組みは、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、応対支援や業務プロセスの自動化を通じて、応対品質の更なる向上を実現するものです。

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します。本基盤の導入に際しては、PKSHAがAIプロダクト及び専用カスタマイズしたAIソリューションを提供し、CTCはプロジェクトの全体管理を担い、高水準のセキュリティ・品質を担保したシステム基盤の構築と運用設計、既存の音声基盤システムとの高度な連携を実現しました。

<AI 導入後の業務フローのイメージ>



この取り組みにより、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 万件超の入電に対し、お客様向けに最大約 30% (約 58,000 時間)、代理店向けに最大約 10% (約 32,000 時間) の応対時間の削減を見込んでおり、生み出された時間を専門性の高い領域に注力し、さらなる応対品質の向上を図ります。

- ※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)など。
- ※ 記載されている商品名などの固有名詞は、各社の商標または登録商標です。
- ※ 掲載されている情報は、発表日現在の情報です。最新の情報と異なる場合がありますのでご了承ください。

以上

<報道機関からのお問い合わせ先>
伊藤忠テクノソリューションズ株式会社
広報部

E-mail: press@ctc-g.co.jp