

アグレックス、AIエージェントによる 保険契約サポート業務自動化のPoCを実施

～Agentforceが業務を代替し、マンパワーゼロとCX向上の実現へ～

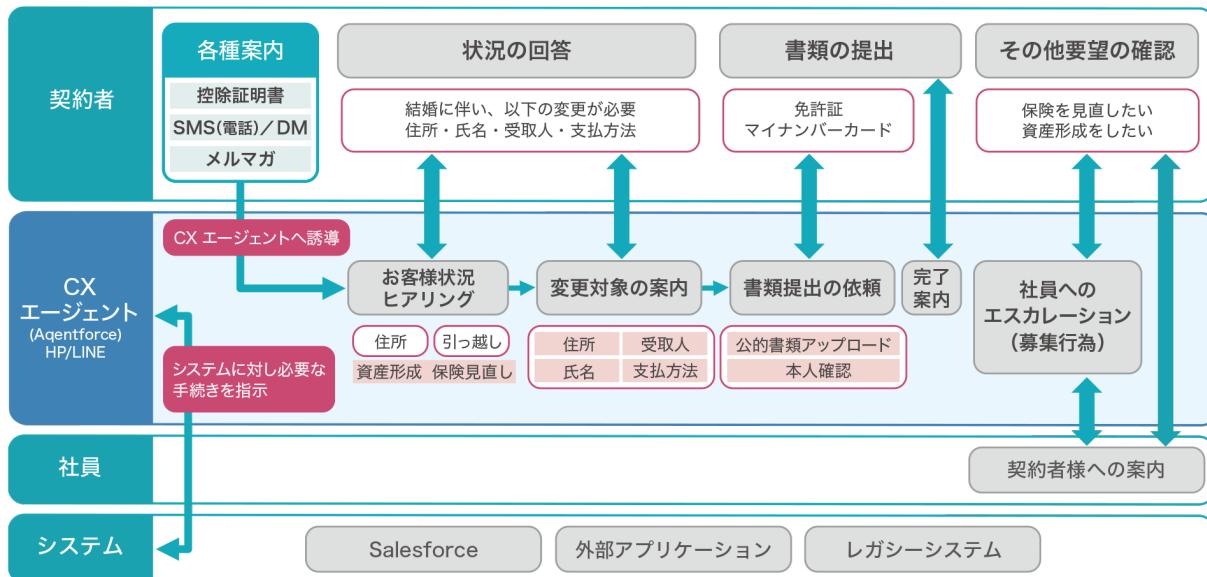
TISインテックグループの株式会社アグレックス（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：柳井城作、以下：アグレックス）は、AIエージェントを活用した保険契約サポート業務自動化のPoCを2025年7月から9月にかけて、チューリッヒ生命保険株式会社（以下：チューリッヒ生命）と実施したことを発表します。

今回のPoCでは、Salesforceの自律型AIエージェント「Agentforce」を活用し、ライフイベント等で発生する契約変更手続きの一連のプロセスを自動化するAIエージェント（CXエージェント）を構築しました。

業務負荷の軽減とCX（カスタマーエクスペリエンス）の向上に向けて、AIエージェントを組み込んだチャットにより、リアルタイムチェックによる手続き漏れ防止や、人による電話応対・事務作業の削減、自然言語対応による高品質な顧客サポートの実現を目指し、契約サポート業務での実用化の共同検証を実施しました。

チューリッヒ生命の広範囲の業務で採用されているSalesforceの導入・運用を支援してきたアグレックスが、Agentforceの構築および製品評価を行い、チューリッヒ生命が自社業務での実用化に向けた顧客・自社目線での評価を行いました。

<AIエージェントで実現する業務イメージ>



■背景

近年、人材不足や顧客ニーズの多様化に伴い、保険業界においても AI エージェントや生成 AI の導入による業務の高度化が進んでいます。特に顧客体験の向上（CX）と業務負荷の軽減（DX）の観点から、AI チャット・音声 AI 活用による 24 時間 365 日対応や待ち時間の削減、電話以外のチャネル拡大による心理的ハードルの削減、自動応答による担当者の業務量削減、および手続き書類の自動チェック等による不備の削減などが期待されています。

このような背景から、チューリッヒ生命の契約サポート業務をはじめとする保険業務における AI エージェントの早期実用化と、アグレックスの Agentforce 活用によるコンタクトセンター業務モデルの事例化とサービス展開を目的として、今回の共同検証に至りました。

■PoC の概要

目的	「マンパワーゼロ」をテーマとして、顧客のライフイベントにおけるシナリオをもとに、Agentforce で代替可能な業務を洗い出し、その精度を検証・評価する。
期間	2025 年 7 月～9 月（3 ヶ月間）
業務スコープ	結婚に伴う契約変更手続きを想定ユースケースとし、そのうち、Web 完結可能な業務から優先的に進める。 対象業務：住所・連絡先変更、改姓・改名、受取人変更
シナリオ	・ナレッジ提供：HP に来訪し、AI エージェントが顧客の用件をヒアリング／情報提供 ・本人認証：契約者の読み仮名、生年月日、電話番号＋SMS ワンタイムパスワード（2 要素認証） ・請求内容登録：保険変更手続きにおけるヒアリング項目を Salesforce に登録 ・本人確認書類登録：公的書類イメージを生成 AI でデータ化・突合し不備チェック ・完了：BRMS※1 連携しクロージング
評価	以下の観点で PoC に対する評価を実施 ・品質面：精度、表現力、汎用・適応性 ・システム面：レスポンスピード、保守性、セキュリティ ・業務面：業務成立性、画面表現力・UI ・拡張面：チャネルの拡張性、既存機能への親和性

※1 Business Rules Management System の略。企業のビジネスルールを一元的に管理・運用するシステム。

【PoC 結果】

Agentforce による実証実験の結果、以下の効果を確認しました。

● 「品質面」：言語対応の精度、表現力、汎用・適応性

問い合わせおよび受取人変更のコンタクトセンター業務において、マニュアルに基づいた正しい文章および丁寧語での回答が可能であることを確認。また、多言語や方言、文章のバリエーションにも対応ができ、挨拶やクレームのような問い合わせにも概ね対応ができるることを確認。

● 「システム面」：レスポンスピードおよび不備削減

チャットによる問い合わせ対応において、3 秒以内での回答が可能であることと、一連の変更手続きをチャット対応によりリアルタイムで完結可能であることが把握でき、コンタクトセンター業務における回答の効率化が認められた。一方で、マニュアルに記載がない問い合わせ

せやデータ登録処理の多い場合のレスポンス低下が見受けられた。また、リアルタイムチェックによる手続き漏れ削減の効果も見られた。

- 「業務面」：契約サポート業務における業務成立性

契約サポート業務における住所変更、改姓、受取人変更などの業務プロセスを、人を介さず
にAgentforceで実現可能であることを確認。また、契約管理システムや基幹システム、BRMS等の現行システムとの連携が可能であることも確認。一方で、現状はテキストチャット対応に限定されているため、画像やフォーム等を用いた柔軟なやりとりには対応できず、情報量や操作性の面で課題が残った。今後は定型入力フォームやファイルアップロードとの併用により、UIの拡張を目指す。

- 「拡張面」：チャネルの拡張性

LINEなどの他チャネルでの対応が可能であることを確認。今後は、音声技術との連携によるカスタマイズ性の向上が見込める。

- 契約サポート業務の自動化における効果

契約サポート業務全体へのAgentforceの適用による人件費の削減に加え、AIエージェントが代替し丁寧なサポートを行うことによる顧客の利便性向上とTAT※2短縮によるCX向上が期待できる。

※2 Turn Around Timeの略。システムに処理要求を送ってから処理が完了するまでにかかる時間。

■今後について

アグレックスは、今回のPoCで得た知見を活かし、保険業界をはじめとするAI活用によるCX向上を目指す企業の、AgentforceのPoCの検証準備から検証・チューニング、評価まで約3ヶ月で支援する「Agentforce活用PoC支援サービス」を展開していきます。さらに、コンタクトセンター業務でのAgentforce活用に加え、Salesforceプラットフォーム内の業務完結が可能な次世代コンタクトセンターの実現を目指します。

■オンラインセミナー配信

本PoCに関するオンラインセミナーを、2026年2月12日（木）より期間限定でアーカイブ配信します。

本セミナーでは、AIエージェントの導入を検討中の方向けに、本PoCの結果や導入に向けた課題や展望などを伝えします。

タイトル	チューリッヒ生命保険とアグレックスで挑戦！ Agentforceで「CXエージェント」を構築 ～保全業務自動化PoCの取り組み～
配信期間	2026年2月12日（木）11:00～3月11日（水）17:00
視聴方法	お申し込み時に登録いただいたメールアドレス宛に、視聴用のURLを送付します。
お申し込みURL	https://www.agrex.co.jp/seminar/detail/20260212-agentforce.html

アグレックスについて (<https://www.agrex.co.jp/>)

アグレックスは、BPO(ビジネスプロセスアウトソーシング)、SS(ソフトウェアソリューション)、SI(システムインテグレーション)を柱とする総合情報サービス企業です。1965年の創業以来、半世紀にわたり、大量のデータを抱える企業の煩雑な業務処理を一手に引き受ける独自のアウトソーシングビジネスを中心に事業を展開し、その後システム開発・運用へとその領域を拡大してきました。アグレックスは、業務処理とITのノウハウを総合化・融合化し、お客様に最適なソリューションを提供し続けます。

TIS インテックグループについて

TIS インテックグループは、国内外グループ 2 万人を超える社員が『IT で、社会の願い叶えよう。』を合言葉に、「金融包摶」「都市集中・地方衰退」「低・脱炭素化」「健康問題」を中心としたさまざまな社会課題の解決に向けて IT サービスを提供しています。デジタル技術を駆使したムバーアとして新たな価値を創造し、人々の幸せと持続可能な豊かな社会の実現に貢献します。

※ Salesforce などは Salesforce, inc. の商標です。

※ LINE は、LINE ヤフー株式会社の登録商標または商標です。

※ 記載されている会社名、製品名は、各社の登録商標または商標です。

※ 記載されている情報は、発表日現在のものです。最新の情報とは異なる場合がありますのでご了承ください。

【本件に関するお問い合わせ先】

◆報道関係からのお問い合わせ先

株式会社アグレックス

コーポレート本部 経営企画部 酒井、井口

TEL : 03-5371-1503 E-mail : agrex_info@agrex.co.jp

◆本サービスに関するお問い合わせ先

株式会社アグレックス

デジタルトランスフォーメーション事業本部 クラウドソリューション事業部 西日本クラウドソリューション部 佐藤

TEL : 06-4796-0350 E-mail : salesforce_west@m.agrex.co.jp