



2026 年 7 月 13 日
株式会社 Mico
株式会社アグレックス

**Mico とアグレックス、はなさく生命における AI コール保全の
実証実験を共同推進。投資額の約 30 倍となる事業インパクトを算出
顧客体験（CX）を起点とした AI コールと人の協働で、
未収による契約失効率を約 5%改善**



株式会社 Mico（本社：大阪市北区、代表取締役社長：山田 修、以下 Mico）と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、はなさく生命保険株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：山根 隆男、以下はなさく生命）の保険契約成立後の保全領域において、ダイレクトチャネル経由の契約者サポート強化を目指し、AI コール「Mico Voice AI」を活用した実証実験（以下本 PoC）を実施したことを発表します。

本 PoC では、Mico が提供する AI コール「Mico Voice AI」と、アグレックスが有するコンタクトセンター運営のノウハウを融合し、はなさく生命における AI と有人対応を組み合わせた新たな保全モデルの構築を目指しました。その結果、接続顧客の 95%に要件伝達が可能となったほか、PoC の実績としてダイレクト経由での契約失効率は従来比約 5%改善、年間の費用対効果は LTV※1ベースで ROI※2 3,000%に達する見込みとなりました。

※1 Life Time Value の略。顧客が取引期間全体で企業にもたらす価値

※2 Return on Investment の略。投資額に対する利益の割合

インタビュー記事 URL：https://mico-inc.com/case/life8739_2/

「Mico Voice AI」サービス詳細：<https://mico-inc.com/voice/>

■本プレスリリースのポイント

はなさく生命において、AI コール「Mico Voice AI」を活用した保全領域の PoC を実施。Mico の AI コールとアグレックスのコンタクトセンター運営ノウハウを融合し、AI と有人対応を組み

合わせた新たな保全モデルの構築を目指しました。

【導入成果】

- (1) 接続顧客の95%に要件が届く顧客接点の実現
- (2) AI コール+SMS マルチタッチ設計で、繋がらなかった顧客にも確実にリーチ
- (3) AI 架電から有人転送動線により、顧客状況に合わせたサポートを実現
- (4) ROI 3,000%（投資額の約30倍）の事業インパクトと失効率を改善へ
- (5) 運用体制を強化し、継続的な改善サイクルを構築

【今後の展望】

Mico とアグレックスは、両社の連携体制のもと、「Mico Voice AI」をはじめとするAI コミュニケーションプラットフォームとコンタクトセンター運営を組み合わせた共同提案を強化していきます。

■導入背景



保険業界ではデジタル化の進展により、インターネットやアプリを通じたダイレクトチャネルでの加入が拡大する一方、加入後のフォローが希薄になりやすく、契約継続を支える保全業務の高度化が課題となっています。特に保険料未収による意図しない契約失効は、顧客が気づかないうちに保障を失うリスクがあり、健康状態によっては再加入が困難になるケースもあります。

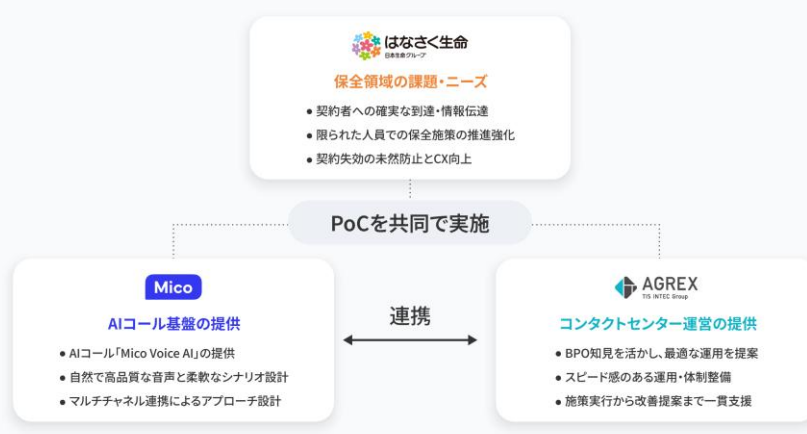
こうした中、はなさく生命では新規保険契約者の約3割を占めるダイレクトチャネル契約者に対して、より良いサポートを提供するため、保全体制のさらなる充実が求められていました。

従来の郵便物やSMSといった一方通行の通知に加え、双方向でコミュニケーションが取れる手段を模索しており、限られた人員の中で複数の保全施策を同時に推進できる体制の構築も課題となっていました。

こうした背景から、Mico とアグレックスは、AI コール「Mico Voice AI」と有人対応を組み合わせ合わせた新たな保全モデルの構築を目指し、共同でPoCを推進しました。

■取り組み内容

AIと人の協働で、CX向上と業務成果の両立を目指す



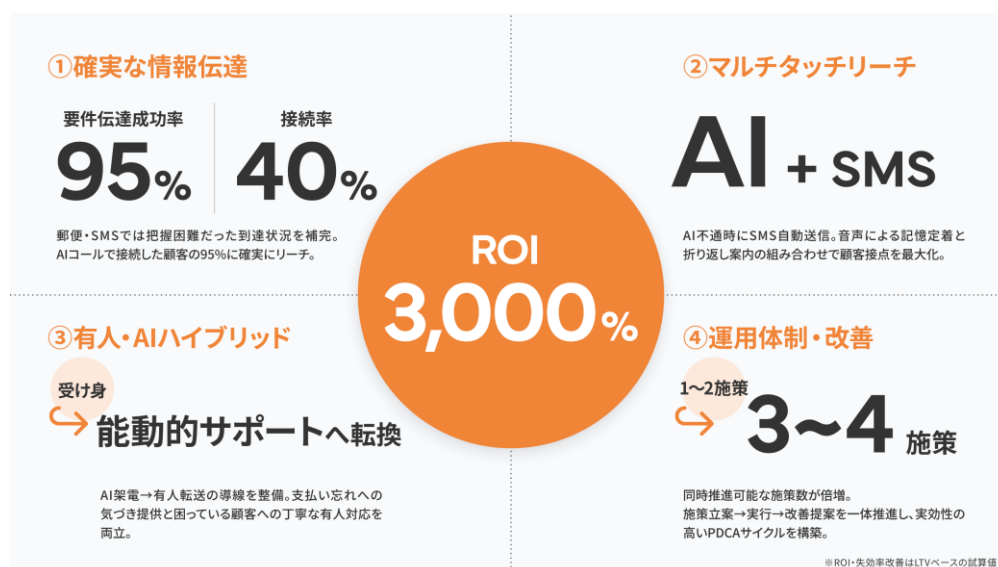
Mico は、LINE・SMS・RCS※3・AI コールを網羅するコミュニケーションチャネル基盤を提供するとともに、AI コールならではの自然で高品質な音声を活かした接点の設計・構築を担いました。アグレックスは、スピード感ある運用体制の立ち上げから施策後の継続的な改善提案まで、運用全体を一貫して支援しました。

<主な取り組み>

- ・ LINE 登録者には LINE、未登録者には AI コールまたは RCS を用いたチャネル別のアプローチ
- ・ AI コールで繋がらなかった顧客に SMS を自動送信するマルチタッチ設計を採用
- ・ AI コールから有人コールセンターへの転送動線を整備し、相談ニーズを受け止める
- ・ 音声で情報を届けることで記憶定着に寄与するという仮説のもと、AI コールの反応率向上効果の検証を実施

※3 Rich Communication Services の略。SMS を拡張した次世代のメッセージング規格で、画像・動画送信や既読確認、双方向コミュニケーションなど、よりリッチなコミュニケーションが可能

■導入効果



(1) 接続顧客の95%に要件が届く顧客接点の実現

AI コールの接続率は約 40%を達成し、さらに応答した顧客のうち 95%に対して要件の伝達に成功しました。郵便・SMS では到達確認が困難だった状況から、AI コールによる確実な伝達の実現しました。

(2) AI コール+SMS マルチタッチ設計で、繋がらなかった顧客にも確実にリーチ

AI コールで繋がらなかった顧客には SMS を自動送信する設計とし、PoC では RCS によるテキストとの比較検証も実施しました。その結果、音声連絡は記憶に残りやすく、SMS との併用で高い効果が得られました。さらに折り返し案内もスクリプトに組み込み、顧客が都合に合わせて選べる設計としました。

(3) AI 架電から有人転送動線により、顧客状況に合わせたサポートを実現

AI コールから有人コールセンターへの転送動線を整備したことで、支払い忘れを防止し、相談や手続き確認といった要望にも有人才オペレーターによる丁寧な対応が可能になりました。受け身だった相談対応を顧客一人ひとりの状況に応じて能動的に支える仕組みへ転換しました。

(4) ROI 3,000%（投資額の約 30 倍）の事業インパクトと失効率を改善へ

年間の運用費用に対し、LTV ベースで試算した事業インパクトは投資額の 30 倍を超えており、ROI 3,000%に達する試算が出ています。事業全体の失効率は約 5%の改善が見込まれており、現在は本運用に移行しています。

(5) 運用体制を強化し、継続的な改善サイクルを構築

従来は 1～2 施策が限界であった保全施策を 3～4 施策同時に推進可能な運用体制へと進化させました。これにより、限られた人員体制の中で、施策実行のスピードと量の両面で大きな向上を実現しています。

また、施策の具体化から実行、結果を踏まえた改善提案までを一貫して推進したことで、継続的な改善サイクルが構築され、実効性の高い施策運用が可能となりました。

■今後の展望

Mico とアグレックスは、両社の連携体制のもと、「Mico Voice AI」をはじめとする AI コミュニケーションプラットフォームとコンタクトセンター運営を組み合わせた共同提案を強化していきます。

本取り組みは、AI 技術の導入にとどまらず、現場運用と一体で設計することで CX と業務成果を両立できることを示した事例です。今後は保険業界をはじめ、顧客接点の強化や人手不足対応が求められるさまざまな業界に向けて展開します。

Mico は AI による顧客コミュニケーションの高度化を、アグレックスは業務運用の実装・最適化を担い、両社で企業の CX 向上と業務変革に貢献していきます。

■はなさく生命からのエンドースメント

はなさく生命保険株式会社 CRM 推進部 課長補佐 渡邊 真人 様

今回の取り組みによりこれまで一方通行だったお客様へのコミュニケーションが、お客様一人ひとりの状況に合わせた双方向のサポートへと変わり、失効率の改善という結果につながりました。はなさく生命としての、お客様の保障をしっかりと守りたいという想いを、Mico 社の AI 顧客コミュニケーションツールと、アグレックス社の業務運用サポートにより実現することができたこと、大変うれしく感じているとともに、両社に深く感謝しております。今後もしなはさく生命は両社の協力を得ながらお客様への最適なサポートを実現してまいります。

■インタビュー記事を公開

「はなさく生命が挑む AI コールと人の協働、CX を起点とした保全で ROI 3,000%を見込む」を公開しました。

URL : https://mico-inc.com/case/life8739_2/

■「Mico Voice AI」について

「Mico Voice AI」は、人間らしさにこだわった AI コールサービスです。営業・採用・カスタマーサポートなど、さまざまな業種・業務における架電・受電業務を自動化し、対応品質の均一化とオペレーターの業務効率化を支援します。

「Mico Voice AI」サービスサイト : <https://mico-inc.com/voice/>

～AI コールをご検討のみなさまへ、資料「AI コール活用のコツ」をご用意しています～

<https://camp.mico-inc.com/wp-ai-call.html>

■アグレックスのコンタクトセンター運営について

アグレックスは、コンタクトセンター運営を通して、マルチチャネルによる顧客接点の設計・運用から、業務プロセス全体の最適化までを一体で支援します。30年以上の運営実績とノウハウをもとに、高品質なオペレーションと柔軟な体制を提供し、CXの向上と業務効率化の両立に貢献します。

サービスサイト：<https://www.agrex.co.jp/service/detail/contact-service.html>

はなさく生命のコンタクトセンター立ち上げ支援事例：

https://www.agrex.co.jp/case/call-center_01.html

株式会社 Mico について

株式会社 Mico は企業と顧客の間に「Lifetime Trust（生涯の信頼）」を育むことをミッションに掲げ、顧客コミュニケーション体験を最適化します。データ基盤・マルチプロダクト・クロスチャネルにより、あらゆるタッチポイントからのコミュニケーションを統合し、顧客エンゲージメントを高めます。5,500 ブランドを超える豊富な導入実績とナレッジで、ビジネス成長を力強く推進します。

会社名：株式会社 Mico

所在地：大阪府大阪市北区大深町 6 番 38 号 グラングリーン大阪 北館 JAM BASE 5 階 JAM-OFFICE 5-A・5-B

代表者：代表取締役社長 山田 修

設立：2017 年 10 月 30 日

資本金：1 億円（累計調達額：63 億円）

事業内容：LINE・SMS/RCS・AI コールを活用した顧客エンゲージメントプラットフォームの企画・開発・販売

公式 HP：<https://mico-inc.com>

Mico Engage AI：<https://mico-inc.com/engage/>

Mico Message：<https://mico-inc.com/message/>

Mico Voice AI：<https://mico-inc.com/voice/>

BizClo：<https://mico-inc.com/bizclo/>

Mico SMS/RCS：<https://mico-inc.com/sms-rcs/>

ミコミー：<https://micomii.com>

株式会社アグレックスについて

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。

会社名：株式会社アグレックス

所在地：東京都新宿区西新宿 3-20-2 東京オペラシティビル 38F

代表者：代表取締役社長 柳井 城作

設立：1965 年 9 月 9 日

資本金：12 億 92 百万円

事業内容：「CX」「BPM」「データテクノロジー」の3領域を軸に、「ヒトとITの融合」によって顧客接点の強化、業務プロセスの最適化、データ活用の高度化を推進

公式HP：<https://www.agrex.co.jp/>

※ 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、林

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Mico

お問い合わせフォーム：<https://camp.mico-inc.com/all-contact.html>

株式会社アグレックス 営業本部 マーケット開発部

TEL：03-5371-1505 E-mail：agsales@m.agrex.co.jp