

報道関係者各位

2025 年 10 月 14 日

MS&AD ホールディングス、Genesys Cloud 導入によって コンタクトセンター基盤を統合し、パーソナライズした CX を提供

CX Cloud from Genesys and Salesforce を採用し、AI やデータを活用しながら、
お客さま本位のサービス実現に向けたコンタクトセンター基盤を構築

東京 — 2025 年 10 月 14 日 — 人工知能（AI）を活用したエクスペリエンス・オーケストレーションのグローバル・クラウド・リーダーであるジェネシスクラウドサービス株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：ポール・伊藤・リッチー、以下「ジェネシス」）はこのほど、MS&AD インシュアランス グループ ホールディングス株式会社（本社：東京都中央区、取締役社長 グループ CEO：船曳 真一郎、以下「MS&AD ホールディングス」）傘下の損害保険会社 2 社の次期統合コンタクトセンター基盤に Genesys Cloud™の採用を決定したことを発表します。MS&AD ホールディングスは、Genesys Cloud を導入することで、顧客接点の全てのチャネルのシームレスな連携、コンタクトセンターに必要な機能のクラウドへの集約、お客さまデータの一元管理によって、お客さまのニーズや状況に合わせたパーソナライズされた対応を実現し、より一貫性のある顧客体験の提供を目指します。

【グループ概要】MS&AD ホールディングスは、三井住友海上火災保険株式会社とあいおいニッセイ同和損害保険株式会社の 2 社を中核とする保険・金融グループです。「グローバルな保険・金融サービス事業を通じて、安心と安全を提供し、活力ある社会の発展と地球の健やかな未来を支えます」を経営理念に掲げ、日々の業務に取り組んでいます。

【コンタクトセンター概要】MS&AD ホールディングスでは、損害保険や生命保険の契約に関するお問い合わせのほか、自動車保険や火災保険等の事故受付・対応、ロードサービス、ハウスサポート、お客さまサポートといった各種サービスを受け付けるコンタクトセンターを、傘下の 7 社の事業会社で運営しています。グループ会社間の情報連携を密に行い、各社の取り組みや施策を相互に参考にすることで CX 向上、DX 推進を実現しております。

【コンタクトセンター基盤リプレイス背景・ジェネシス選定の理由】

MS&AD ホールディングスでは、お客さまニーズの多様化に加え、スマートフォンの普及やデジタル技術の進化、生成 AI の台頭など、コンタクトセンターを取り巻く環境が大きく変わる中、時代の流れにマッチしたコンタクトセンター戦略を構築する上で、柔軟性・機動性・拡張

性のあるクラウドベースのコンタクトセンター基盤への移行を検討していました。移行にあたり、グループ全体の移行を実現できること、クラウドサービスでの実績があること、移行コストが安価であることなどの条件がある中で、各条件を充足し、包括的な AI 機能を有している AI を活用したエクスペリエンス・オーケストレーションのプラットフォーム Genesys Cloud を選定しました。

【新コンタクトセンター基盤の概要と目指す姿】

今回の Genesys Cloud 採用により、これまで PBX と連携していた複数のシステムを Genesys Cloud に集約して、システムの簡素化を図ることが可能となりました。また、Genesys Cloud と Salesforce Service Cloud の統合による AI を活用したカスタマーエクスペリエンス・リレーションシップ・マネジメント・ソリューション「CX Cloud from Genesys and Salesforce」を国内初採用することで、CRM の顧客データと Genesys Cloud を緊密に連携させ、顧客対応の効率化とともにパーソナライズした対応を実現する予定です。また、電話だけでなくチャットをはじめとしたノンボイスチャネルの充実、生成 AI の活用によるお客さま利便性向上と対応品質強化などさらなる「お客さま本位の業務運営」の実現に向けて取り組んでまいります。

三井住友海上火災保険株式会社 カスタマーコミュニケーション部長 林健太郎様は次のように話しています。「この度の Genesys Cloud 導入は、私たちが掲げる「お客さま本位」の理念をさらに強化する重要なステップです。データを活用したパーソナライズされた対応を可能にすることで、お客さまとのコミュニケーションをよりスムーズにしていきます。今後も AI やデータの力を最大限に活用し、進化するお客さまニーズに迅速に対応するとともに、業務運営の革新に努めてまいります。」

あいおいニッセイ同和損害保険株式会社 理事 コンタクトセンター事業部長 松浦毅様は次のように話しています。「深刻な採用難やお客さま接点の多様化といった当社が抱える課題に対し、Genesys Cloud を活用し、当社センターが誇る対応品質と最新のテクノロジーを組み合わせることで、お客さまが求める対応の高度化やコミュニケーターの対応スキルのさらなる向上と負荷軽減の同時実現を目指してまいります。」

ジェネシス日本法人代表のポール・伊藤・リッチーは次のように述べています。

「MS&AD インシュアランス グループ ホールディングス様に Genesys Cloud をご採用いただき、日本のカスタマーエクスペリエンス変革に向けた大きな一歩を共に踏み出せることを嬉しく思います。さらに、当社のクラウド型 CX プラットフォームと Salesforce を連携させた『CX Cloud from Genesys and Salesforce』を国内で導入いただけることは、今後の取り組みにおいて重要な意味を持つと考えています。今後も AI とデータを活用し、MS&AD ホールディングス

様と共に、お客さま一人ひとりに寄り添った、質の高い顧客体験の実現に取り組んでまいります。」

ジェネシスについて

ジェネシス® は、最高のカスタマーエクスペリエンスと従業員体験を創出するために、世界中の 8,000 を超える企業を支援しています。Genesys Cloud™ は、エージェントック AI を中核に据えた AI 駆動の「エクスペリエンス・オーケストレーション」プラットフォームであり、企業全体の人・システム・データ・AI をつなぎます。その結果、企業は顧客ロイヤルティや成長、リテンションを推進すると同時に、人と AI のワークフォースを横断して業務効率とチームワークを高めることができます。詳しくは www.genesys.com/ja-jp をご覧下さい。

© 2025 Genesys. 無断複写・転載を禁じます。Genesys、Genesys ロゴ、Genesys Cloud、Genesys Cloud CX、GCNow、Experience as a Service、Radarr および AppFoundry は、Genesys の商標、サービスマークおよび/または登録商標です。その他の会社名およびロゴは、各社の登録商標または商標である場合があります。