

三井情報、MS&AD ホールディングス傘下 2 社に Genesys Cloud を導入
- 「CX Cloud from Genesys and Salesforce」を採用し、
コンタクトセンター基盤を構築 -

三井情報株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長:真野 雄司、以下 三井情報)は、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(以下 本基盤)に「Genesys Cloud™ platform」を採用したフルクラウド型コンタクトセンター基盤を導入しました。

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。

三井情報はコンタクトセンターの DX を推進しており、「CX Cloud from Genesys and Salesforce」の導入によりお客さま本位のサービス実現に向けた AI やデータを活用したコンタクトセンター基盤を構築しました。

MS&AD 三井住友海上

MS&AD

あいおいニッセイ同和損保

【MS&AD ホールディングス 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。

【MS&AD ホールディングス 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・三井情報選定の理由】

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進化を模索していました。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。また、導入にあたっては、クラウドへの移行において既存資産を活かしながら段階的にモダン化してきた実績を含め、MS&AD ホールディングス グループにおけるコンタクトセンター基盤を長年にわたり継続支援してきた実績と、その中で培われた業務理解・技術力への信頼から、

安心して基盤更改を任せられるパートナーとして三井情報を選定しました。

【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／従業員エクスペリエンス・ソリューションを採用することで、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。」

三井情報では40年以上にわたってコンタクトセンターの構築を積み重ね、音声基盤だけでなくCRMと連携したソリューションの構築技術とナレッジを蓄積し、お客様の期待に応えてきました。三井情報は本基盤の提供を通じて今後もMS&ADホールディングスのデジタル技術の徹底活用を加速させ、顧客の利便性向上とコンタクトセンター含む提供サービスの品質向上を支援していきます。

以上

【関連ページ】

三井情報 Genesys Cloud 製品ページ: <https://www.mki.co.jp/lp/genesyscloud/>

三井情報 CX Cloud from Genesys and Salesforce 製品ページ: <https://www.mki.co.jp/solution/product/cx-cloud-from-genesys-and-salesforce/>

【三井情報株式会社について】

三井情報株式会社(MKI)は『ナレッジでつなぐ、未来をつくる』をパーパスに掲げ、ICTを基軸とした事業を展開し、2030 Vision「未来社会の当たり前をつくる」の実現に向け、お客様と共に社会課題の解決や新たな価値の創出に取り組んでいます。第七次中期経営計画では、2023年4月からの3年間で「想創期」と位置づけ、半世紀にわたり培った技術や知見の結実である“KNOWLEDGE”を活かし、お客様と共に価値を創造する「価値創造企業」として絶え間ない挑戦を続けていきます。

ホームページ: <https://www.mki.co.jp/>

※三井情報、MKI及びロゴは三井情報株式会社の商標または登録商標です。

※本リリースに記載されているその他の社名・商品名は、各社の商標または登録商標です。

【報道関係者からのお問い合わせ先】

三井情報株式会社

広報・ブランディング推進室

TEL : 03-6376-1008 E-mail : press-dg@mki.co.jp

【本製品サービスに関するお問い合わせ先】

三井情報株式会社

共創営業本部 マーケット推進部 第二推進室

E-mail : ccsol-sales-dg@mki.co.jp