

2025年8月8日
東京海上ホールディングス株式会社
東京海上日動火災保険株式会社

Salesforce との戦略的提携について ～AI の高度活用を前提とした業務プロセス再設計による、お客様体験の更なる向上～

東京海上ホールディングス株式会社(取締役社長 グループCEO 小池 昌洋、以下「東京海上ホールディングス」と東京海上日動火災保険株式会社(取締役社長:城田 宏明、以下「東京海上日動」)は、お客様体験の更なる向上に向けて、株式会社セールスフォース・ジャパン(東京都千代田区、代表取締役会長 兼 社長:小出 伸一、以下「Salesforce」)と戦略的に提携いたしましたので、お知らせいたします。

1. 背景・狙い

近年、AI 技術等の急速な進展に伴い、保険業界においてもこれまでにないレベルでのお客様体験の向上が求められています。東京海上グループでは、AI とデータを活用したお客様体験の向上と、お客様起点の業務プロセスへの変革を推進しており、保険にとどまらない新たな価値創造に取り組んでいます。

Salesforce は、顧客管理システム・営業支援システム・顧客データプラットフォームなどの領域で世界的な実績を有し、AI とデータを活用した、お客様体験の向上と業務プロセスの標準化において、豊富な知見と技術力を誇ります。東京海上グループでは既に、東京海上日動の「代理店システム(東京海上日動 TNEXT)」や「コンタクトセンターシステム」などを中心に Salesforce 製品群を業務基盤として活用しており、今後の AI の高度活用を前提とした業務プロセスの再設計においても中核的な役割を担います。また、Salesforce が昨年提供を開始した自律型 AI エージェント「Agentforce」*を業務に取り入れることで、東京海上グループ全体でお客様体験の更なる向上を目指します。

* 「Agentforce」は Salesforce の自律型 AI エージェントの製品名。

ノーコード・ローコード開発基盤を採用しており、すぐに活用を開始できる導入の容易さに加え、LLM(大規模言語モデル)の選択が可能な拡張性と柔軟性を備えている。

2. 戦略的提携の概要

Salesforce の専門人材と共に、主に以下の重点領域に取り組むことを想定しています。コンタクトセンター・代理店・営業課支社の業務品質向上を AI とデータによって支援していくことで、お客様体験の更なる向上を目指します。

また、提携により、東京海上ホールディングスと東京海上日動における AI とデータを活用したプロセス変革・システム開発の中核人材の育成にも取り組む予定です。

(1) お客様体験の向上

- 「Agentforce」などを活用したコンタクトセンターの構築による、保険加入からアフターサービスまでシームレスな体験の提供。
- 顧客データプラットフォームと AI を組み合わせることで、お客様のライフスタイルやニーズに応じた、最適な保険商品を提案する仕組みの構築。

(2) AI の高度活用を前提とした業務プロセスの再設計

営業課支社・代理店・コンタクトセンターなど、お客様接点における業務について、AI・データ活用を前提に業務プロセスを再構築。

3. 株式会社セールスフォース・ジャパンの概要

社名	株式会社セールスフォース・ジャパン
設立年月日	2000年4月
本社所在地	〒100-0005 東京都千代田区丸の内1-1-3 日本生命丸の内ガーデンタワー (Salesforce Tower)
代表者	代表取締役会長 兼 社長 小出 伸一
資本金	1億円
事業概要	クラウドアプリケーション及びクラウドプラットフォームの提供

以上